© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2012

No de cat. : SF1-2012F-PDF
ISSN : 1495-9976

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

Imprimé sur
du papier recyclé

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES
Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

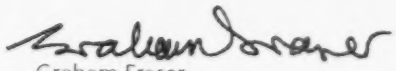
RAPPORT ANNUEL 2011•2012

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT
Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Le commissaire aux langues officielles,



Graham Fraser

Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

RAPPORT ANNUEL 2011•2012

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS DE GRAHAM FRASER
L'ÉCHEC SAUTE AUX YEUX, ALORS QUE LA RÉUSSITE EST INVISIBLE II

PRIX D'EXCELLENCE
PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE VIII

INTRODUCTION
LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ESSENTIELLEMENT CANADIENNE 2
Une valeur unificatrice 3
Les effets de la dualité linguistique 4

CHAPITRE 1
FAVORISER L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE SECONDE 6
Une chance extraordinaire 7
Les avantages du bilinguisme 7
Les responsabilités du gouvernement fédéral 9
Aider les Canadiens à faire l'expérience du bilinguisme 9
Renouvellement du soutien fédéral envers l'apprentissage de la langue seconde 12
Faire l'expérience de la langue seconde sans changer d'établissement 13

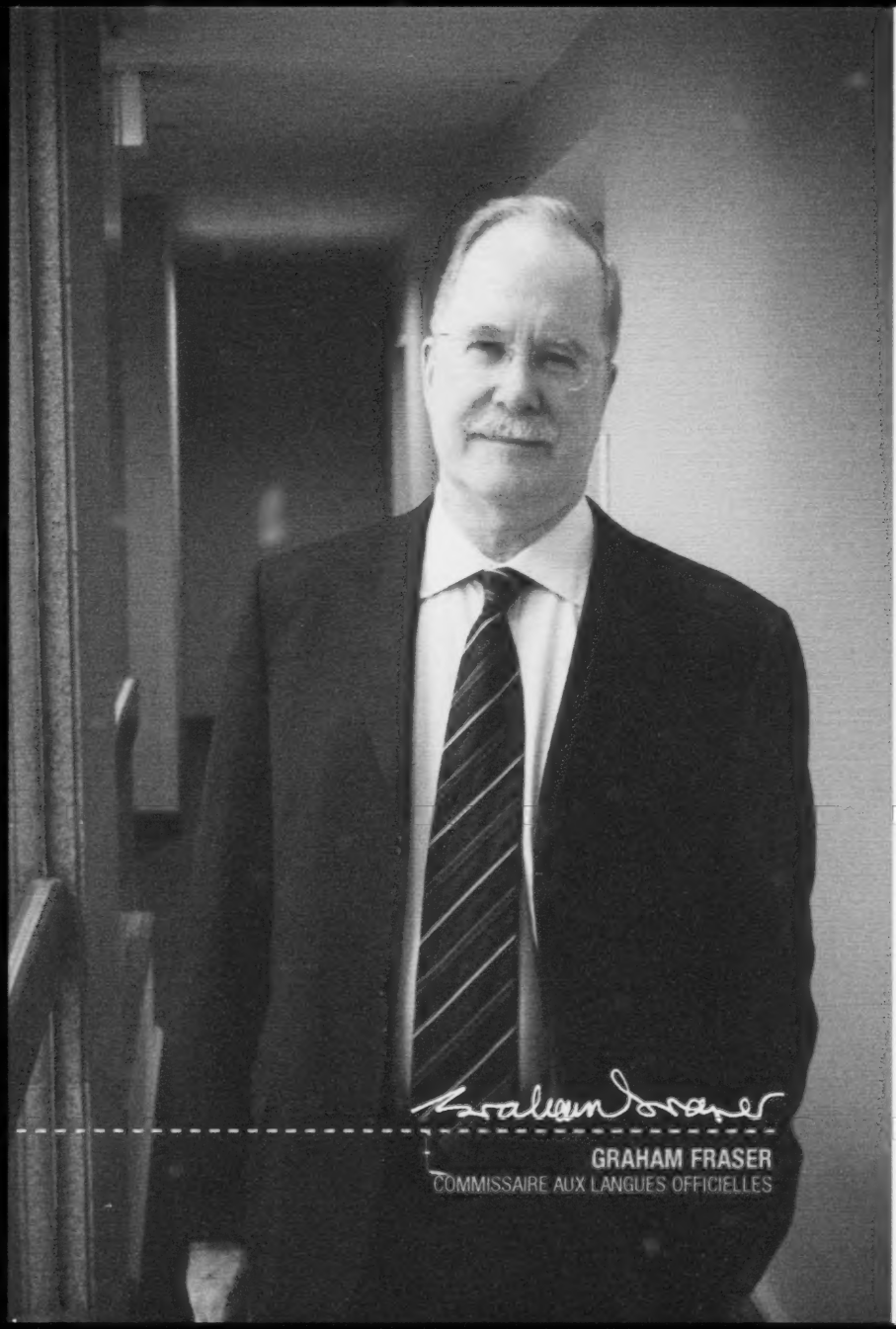
CHAPITRE 2
OTTAWA : SYMBOLE DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE 16
Le parcours d'un visiteur à Ottawa 18
L'arrivée à l'aéroport 18
Un petit arrêt à l'hôtel 20
Suivez le guide 20
L'heure des courses 20
Au revoir! Goodbye! 22
Les institutions fédérales et la dualité linguistique 22
Les institutions fédérales et la sensibilisation des entreprises 24
Un secret bien gardé 25

CHAPITRE 3
LES LANGUES OFFICIELLES : UN PARI GAGNANT POUR LES ENTREPRISES 26
L'avantage de servir le client dans sa langue 27
Les entreprises de Gatineau et les langues officielles 28
Bâtir une organisation bilingue 29
L'ADN linguistique d'une entreprise, ça se modifie 30
Comme une seconde nature 30
Un pas à la fois 31
Qui coopère gagne 32
Les entreprises soutenues par les institutions fédérales 33

CHAPITRE 4
LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET LA DUALITÉ LINGUISTIQUE 34
Les plaintes 35
Les enquêtes 36
Une nomination controversée 36
La terminologie postale dans l'Atlantique 36
Les besoins en biens immobiliers des communautés 37
La désignation linguistique des postes 37
Droit de vote et langues officielles 38
Les sites Web de l'Armée canadienne 38
Passeport Canada va au-delà de ses obligations 39
Les vérifications 39
Air Canada 39
Parcs Canada 40
Industrie Canada 40
Les recours judiciaires 41
Thibodeau c. Air Canada 41
Commissaire aux langues officielles c. CBC/Radio-Canada 42
Des rencontres avec les institutions fédérales 42
La dualité linguistique dans la fonction publique 42
La dualité linguistique dans la société canadienne 44
La réussite n'a rien de fortuit 45

CONCLUSION
LE VISAGE BILINGUE DU CANADA 48

RECOMMANDATIONS 51



GRAHAM FRASER
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

AVANT-PROPOS
L'ÉCHEC SAUTE AUX YEUX, ALORS QUE LA RÉUSSITE EST INVISIBLE

Selon Sandra Konji, l'immersion en français permet aux enfants immigrants de se sentir « mieux accueillis, plus concernés et plus Canadiens »[1].

Sandra Konji est née à Nairobi, au Kenya, et est arrivée au Canada à l'âge de 6 ans. Elle parlait l'anglais et le swahili. En 5e année, elle a été inscrite à un programme d'immersion, et elle prévoit étudier en sciences de la santé à l'Université d'Ottawa, dans le programme d'immersion en français. Comme beaucoup d'enfants immigrants qui ont suivi un programme d'immersion en français, elle avait l'impression, au terme de ses études secondaires, d'avoir une meilleure compréhension du pays dans son ensemble.

1 Propos tirés d'une conversation entre le commissaire aux langues officielles et Sandra Konji le 3 décembre 2011.

Pourtant, la politique linguistique rend toujours perplexes certains Canadiens dont la famille vit au pays depuis des générations. Même si la *Loi sur les langues officielles* en est à sa cinquième décennie, d'aucuns ont encore de la difficulté à admettre que la dualité linguistique est une valeur canadienne et un élément essentiel de l'identité du Canada. Pour que cette réalité soit mieux comprise, le gouvernement doit souligner davantage l'importance des langues officielles du Canada, accroître les possibilités d'apprentissage de la langue seconde et renforcer la présence des deux langues dans la capitale du Canada.

L'an dernier, la langue a de nouveau fait l'objet de préoccupations, étayées par une série de révélations sur l'état de la politique linguistique et de la dualité linguistique au Canada.

À l'été 2011, le débat public sur la politique linguistique a refait surface. En juillet, la décision de la Cour fédérale dans l'affaire *Thibodeau* c. *Air Canada* a établi qu'Air Canada avait effectivement un problème systémique en ce qui concerne la prestation de services dans les deux langues officielles et que ses obligations ne sont pas limitées par une convention internationale. Puis, en août, la nouvelle s'est répandue que le Commissariat aux langues officielles ferait des observations sur l'expérience vécue à Ottawa par un visiteur qui se rend dans une institution fédérale, comme le Musée des beaux-arts ou les édifices du Parlement, dans des restaurants et dans des magasins. C'était la première fois que les observations devant être incluses dans mon rapport annuel faisaient l'objet de discussions 14 mois d'avance. Les résultats de ces observations, analysés au chapitre 2, se sont toutefois avérés plus positifs et, je l'espère, plus instructifs que beaucoup ne le craignaient. Au départ, nous avions l'intention de limiter nos observations à la ville d'Ottawa, en tant que capitale du pays. À la suite d'une série de consultations et de réactions du public, nous avons décidé d'étendre les observations à la région de la capitale nationale, y compris Gatineau.

Le degré d'intérêt manifesté par les associations du secteur privé à l'égard de cette question constitue l'un des résultats intéressants des consultations. Nos observations donnent un aperçu de la situation à Ottawa et révèlent que des ressources bilingues considérables sont mises à la disposition des visiteurs de la capitale canadienne, mais qu'elles sont souvent invisibles. Au moment où le gouvernement fédéral se prépare en vue des célébrations du 150e anniversaire du Canada, en 2017, il importe de se rappeler qu'il faut veiller à ce que tous les Canadiens sentent qu'Ottawa est leur capitale et que les deux langues officielles soient des langues publiques, c'est-à-dire des langues visibles et audibles dans l'espace public, non seulement dans les édifices du gouvernement fédéral.

L'automne 2011 a été marqué par la controverse entourant la nomination très médiatisée de deux Canadiens unilingues, l'un à la Cour suprême du Canada et l'autre au poste de vérificateur général du Canada. Ces nominations ont eu des répercussions importantes sur l'opinion publique et ont alimenté le sentiment, particulièrement au Québec, que la politique sur les langues officielles est un échec, que le français est menacé et que les exigences sont plus élevées pour les francophones que pour les anglophones.

Cependant, cette controverse a montré que la barre est plus haute que jamais en ce qui concerne les nominations publiques

très médiatisées. Il convient de noter que l'*Edmonton Journal*, le *Calgary Herald* et l'*Ottawa Citizen* reconnaissent que le vérificateur général doit être bilingue. Le débat a aussi révélé que l'ensemble de la population canadienne s'attend à ce que les titulaires de postes supérieurs appelés à communiquer avec les Canadiens de partout au pays soient bilingues.

Malheureusement, ces revers ont éclipsé plusieurs réussites par des hauts fonctionnaires en matière de bilinguisme. Il y a quarante ans, les opposants à la *Loi sur les langues officielles* soutenaient que le bilinguisme ferait perdre aux Canadiens de l'Ouest toute chance de faire carrière dans la fonction publique fédérale. À l'heure actuelle, la juge en chef de la Cour suprême est originaire de l'Alberta, et elle exerçait précédemment des fonctions en Colombie-Britannique; le Chef d'état-major de la Défense est Manitobain; et le greffier du Conseil privé est natif de la Saskatchewan. Tous trois maîtrisent les deux langues officielles. Et, pour la toute première fois, la majorité des premiers ministres des provinces est bilingue.

Pour accroître le nombre de candidats bilingues aux postes supérieurs, le gouvernement pourrait prendre des mesures pour élargir le bassin. Pour ce faire, divers moyens s'offrent à lui : renforcer considérablement les programmes d'échanges actuels, créer des bourses à l'intention des étudiants qui désirent étudier dans leur langue seconde et offrir des programmes de formation linguistique en vue d'un avancement professionnel en milieu de carrière dans des domaines où il y a pénurie. Des précédents de ce type d'initiatives existent. Par exemple, lorsque le gouvernement a estimé que trop d'étudiants talentueux quittaient le pays et que trop de chercheurs émérites travaillaient à l'étranger, il a créé les bourses d'études du millénaire et les chaires de recherche du Canada.

Les attitudes à l'égard de la politique linguistique diffèrent selon la communauté de langue officielle, et il en va de même des défis. Le Canada anglais fait souvent preuve d'indifférence, tandis que le Canada français éprouve une insécurité linguistique, craignant que la langue française disparaisse. Voilà deux défis de taille à relever.

Cette préoccupation prend de l'ampleur chaque fois que sont publiées des données de recensement indiquant une croissance importante de la population dans l'Ouest canadien et une diminution de la proportion de francophones au pays. Cette tendance est naturelle; il est impossible d'accueillir 250 000 nouveaux arrivants au Canada tous les ans et de maintenir la même proportion de locuteurs francophones, voire anglophones. La vitalité d'une communauté linguistique, son énergie culturelle et son pouvoir d'attraction ne se mesurent pas. L'épanouissement d'une minorité, que ce soit en Amérique du Nord, au Québec ou dans le reste du Canada, ne dépend pas du taux de croissance de la majorité, mais bien de la détermination de la minorité à se développer.

Le sentiment d'insécurité linguistique est néanmoins réel, tout comme la croyance que le français est menacé. La controverse entourant la nomination de personnes unilingues aux postes de vérificateur général et de juge à la Cour suprême – et une controverse semblable concernant la nomination de cadres supérieurs unilingues à la Caisse de dépôt et de placement du Québec et à la Banque nationale – rappelle les batailles linguistiques menées dans les années 1950 et au début des années 1960 au sujet du nom de l'hôtel Le Reine Elizabeth et de l'absence de cadres supérieurs francophones aux Chemins de fer nationaux du Canada

sous la présidence de Donald Gordon. Ces débats ont, en 1963, abouti à la création de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme.

Cinquante ans plus tard, même si certaines questions explosives liées aux symboles linguistiques sont semblables, les défis au chapitre de la langue sont très différents. La société québécoise a mis en place des industries florissantes : la musique, la télévision, le cinéma et l'édition. Plus que jamais, les immigrants qui arrivent au Québec apprennent le français, les immigrants francophones sont attirés par les communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada et des centaines de milliers d'étudiants anglophones font leurs études primaires et secondaires en français. Et pourtant, comme de nombreux sondages l'indiquent, plusieurs Québécois se sentent de moins en moins connectés au reste du Canada.

Dans ce contexte, toutes les failles de la politique linguistique du gouvernement fédéral transparaissent. L'échec saute aux yeux, alors que la réussite est invisible. Tout le monde a été témoin de l'échec sur le plan linguistique du volet culturel de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, mais peu de gens ont remarqué les réussites sur le terrain. Personne n'a souligné que la majorité des premiers ministres des provinces, et ce, de trois partis politiques, est bilingue. Personne n'a fait état de la grande place accordée tant au français qu'à l'anglais lors des funérailles nationales de Jack Layton. Peu de gens savent combien de ministres et de parlementaires de tous les partis, y compris les principaux candidats à la direction du Nouveau Parti démocratique, provenant de partout au Canada, maîtrisent les deux langues officielles.

Ces faits sont peu connus, notamment à cause du peu d'efforts déployés pour les mettre en valeur. Combien de ministres, de généraux ou d'ambassadeurs anglophones bilingues ont participé à l'émission *Tout le monde en parle* ou ont prononcé une allocution devant la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières? Combien de ministres, de gens d'affaires ou de cinéastes francophones bilingues sont invités à prendre la parole devant les cercles canadiens d'un bout à l'autre du pays?

Au cours de la dernière année, le Québec a produit une cuvée de films extraordinaires en français. Cependant, combien de Canadiens à l'extérieur du Québec ont eu la chance de voir *Monsieur Lazhar* (en nomination pour un oscar et gagnant de six prix Génie dans les catégories du meilleur film, de la meilleure réalisation, de la meilleure interprétation masculine, de la meilleure interprétation féminine de soutien, du meilleur montage et de la meilleure adaptation cinématographique), *Starbuck* (gagnant de deux Génie dans les catégories du meilleur scénario original et de la meilleure chanson) et *Café de Flore* (gagnant de trois Génie dans les catégories de la meilleure interprétation féminine, du meilleur maquillage et des meilleurs effets visuels)? Souvent, les vols d'Air Canada constituent le seul endroit où les Canadiens peuvent sur une base régulière voir des films de leur pays. Les Canadiens de toutes les régions devraient pourtant avoir accès à ces films remarquables.

De même, reconnaissant que la maîtrise des deux langues officielles est une compétence essentielle dans l'exercice du leadership, les ministres, les députés et les dirigeants d'organismes fédéraux

– tout comme des milliers d'employés fédéraux – ont travaillé fort pour devenir bilingues. Dans quelle mesure utilisent-ils cette compétence pour communiquer publiquement avec les Canadiens?

Fondamentalement, l'avenir de la dualité linguistique dépend de deux facteurs : la capacité des anglophones du Québec et des francophones dans le reste du Canada à maintenir un environnement linguistique dynamique et vivant où ils peuvent pleinement vivre dans leur langue, et la capacité des membres des communautés majoritaires – francophone au Québec et anglophone dans le reste du pays – à intégrer la dualité linguistique comme un élément clé de l'identité canadienne, qu'ils parlent ou non les deux langues officielles.

Cela ne signifie pas, et n'a jamais signifié, que tous les Canadiens devraient être bilingues ou qu'ils devraient se sentir moins Canadiens parce qu'ils parlent seulement français ou anglais. Cela signifie plutôt qu'ils devraient accueillir la présence de l'autre langue officielle et la considérer comme un symbole clé de l'identité canadienne. En d'autres mots, le français et l'anglais ne sont pas des langues étrangères au Canada, mais des langues canadiennes.

Certaines entreprises canadiennes l'ont très bien compris. Rogers Communications a déployé des efforts considérables pour servir ses clients et offrir à ses employés de la formation, le tout dans la langue de leur choix. Elle a mis sur pied un comité des langues officielles qui se rencontre toutes les semaines, et dont la moitié des membres provient de la direction et l'autre moitié, du personnel. Le résultat? L'entreprise, qui reçoit 30 millions d'appels par année dans ses centres d'appels, a seulement fait l'objet de deux plaintes au sujet de la langue de service au cours des deux dernières années. Comme Garrick Tiplady, premier vice-président, Expérience client, me l'expliquait : « Offrir des services dans les deux langues fait partie de l'ADN de l'entreprise; c'est tout simplement la façon de faire dans un pays bilingue. Quand ça va bien, personne ne le remarque; c'est le meilleur résultat possible[2]. » [traduction]

La réussite est invisible, alors que l'échec saute aux yeux.

Pour réussir, les Canadiens doivent avoir accès à plus de possibilités d'apprentissage linguistique et mieux comprendre les communautés de langue officielle en situation minoritaire, y compris leur culture et leurs institutions. Ainsi, ils sauront par exemple que les communautés francophones à l'extérieur du Québec ne sont pas seulement d'origine canadienne-française, mais aussi d'origine européenne, africaine, caribéenne, asiatique et nord-africaine. Ils sauront aussi que les communautés anglophones de la Gaspésie et des Cantons-de-l'Est sont très différentes de celles de Montréal.

D'après Charles Taylor, professeur émérite de l'Université McGill, « le language, c'est beaucoup plus que de la communication, c'est une communion »[3].

Les Canadiens doivent avoir le sentiment que les deux langues leur appartiennent, qu'ils les parlent ou non. Pour ce faire, ils doivent savoir qu'ils ont accès à l'autre langue et aux autres cultures qui s'expriment dans cette langue. Dans cinq ans, lorsque les Canadiens célébreront le 150e anniversaire de leur pays, ils devraient pouvoir célébrer la dualité linguistique du Canada et profiter de sa présence d'un bout à l'autre du pays.

2 Propos tirés d'une rencontre entre le commissaire aux langues officielles et Garrick Tiplady, le 24 janvier 2012.

3 Mauricio Segura, « L'homme qui plantait des idées », *L'actualité*, 9 mars 2012. Version en ligne (www.lactualite.com/societe/lhomme-qui-plantait-des-idees?page=0,2) consultée le 31 mars 2012.

BERNARD ST-LAURENT
JOURNALISTE ET ANIMATEUR

PRIX D'EXCELLENCE
PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

Créé par le Commissariat aux langues officielles en 2009, le Prix d'excellence – Promotion de la dualité linguistique est remis à une personne ou à une organisation qui n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles* du Canada, mais qui fait la promotion de la dualité linguistique au pays ou à l'étranger, ou qui contribue au développement des communautés canadiennes de langue officielle en situation minoritaire.

Cette année, le récipiendaire du Prix d'excellence est le journaliste et animateur chevronné Bernard St-Laurent. « Bernie », comme l'appellent ses amis et auditeurs, est un communicateur extraordinaire qui a consacré sa vie à informer les Canadiens anglophones de l'actualité touchant l'autre langue officielle.

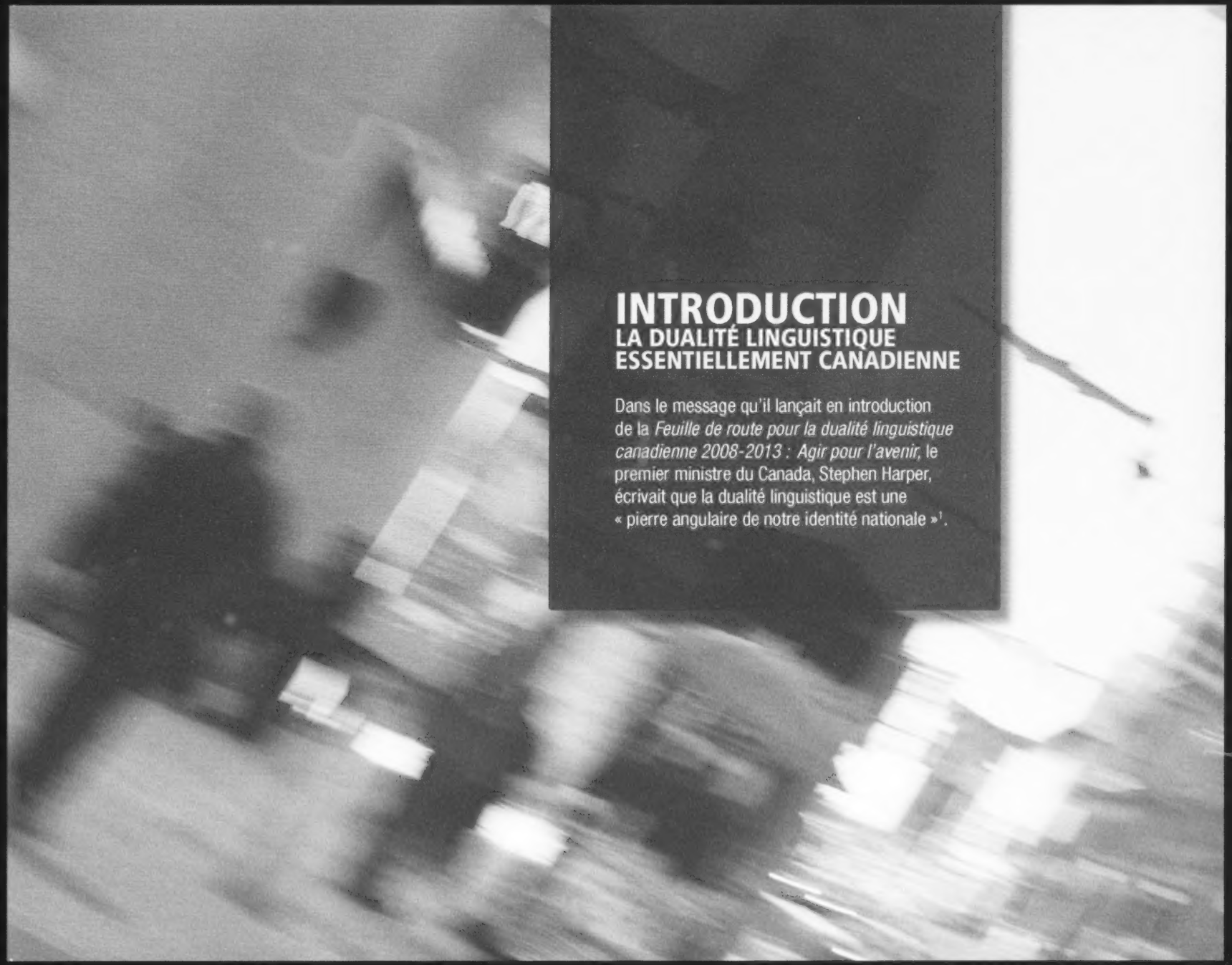
M. St-Laurent s'initie aux mondes de la politique et du journalisme pendant son enfance à Compton, au Québec. Son grand-oncle était alors l'ancien premier ministre du Canada, M. Louis St-Laurent. Lorsque son « oncle Louis » visitait le magasin général familial, des journalistes le suivaient continuellement. Cette expérience allait s'avérer prémonitoire dans la vie de Bernard St-Laurent.

Jeune homme, il est cofondateur d'un hebdomadaire pour les communautés anglophones de Gaspé qui est toujours publié aujourd'hui sous le nom *The Gaspé Spec*. Au fil des ans et à mesure que les occasions se présentent, il travaille pour *The Globe & Mail*, CJAD, *The Montreal Daily News*, *The Gazette*, le Weather Network et MétéoMédia, ainsi que CBC.

En 1998, il est cocréateur de *C'est la vie*, une émission primée de la radio de CBC qui aborde la francophonie dans l'ensemble du pays, explorant les arts et la culture, les sports, la science et les affaires. Après plus de 14 ans, *C'est la vie* est aussi immensément populaire qu'au premier jour.

En plus d'animer *C'est la vie* et *Radio Noon Montreal*, M. St-Laurent est rédacteur politique en chef de CBC au Québec. Pendant les campagnes électorales, il est fréquemment invité à titre d'analyste au *Téléjournal*, diffusé à la télévision de Radio-Canada. M. St-Laurent a aussi déjà été animateur invité dans le cadre de diverses émissions à la radio de CBC, dont *The Current*, *Sounds Like Canada*, *As It Happens*, *The House* et *Cross Country Checkup*.

Le Commissariat aux langues officielles félicite M. Bernard St-Laurent pour son travail exceptionnel de promotion de la dualité linguistique du Canada tout au long de sa remarquable carrière.



INTRODUCTION
LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ESSENTIELLEMENT CANADIENNE

Dans le message qu'il lançait en introduction de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*, le premier ministre du Canada, Stephen Harper, écrivait que la dualité linguistique est une « pierre angulaire de notre identité nationale »[1].

Si la dualité linguistique constitue un élément essentiel de l'identité canadienne, si elle représente une valeur primordiale du Canada, c'est qu'elle est très fortement ancrée dans la réalité du pays. Aujourd'hui, comme il y a près de 150 ans lors de la signature de l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique*, le Canada est surtout peuplé de gens qui parlent français ou anglais dans la sphère publique[2]. Selon les données du Recensement de 2006[3], plus de 7 millions de Canadiens ont le français comme première langue officielle parlée, alors que la population canadienne de langue anglaise s'élève à plus de 23 millions de personnes[4].

Même si la majorité des francophones du Canada habitent le Québec, près d'un million de personnes résidant à l'extérieur de cette province ont aussi le français comme première langue officielle parlée. Parallèlement, bien que la plupart des anglophones du Canada vivent dans l'ouest du pays, en Ontario, dans l'Atlantique ou dans les territoires, près d'un million de Québécois ont l'anglais comme première langue officielle parlée.

Les immigrants constituent une part importante des francophones ou des anglophones du Canada. Ainsi, près de 70 p. 100 des immigrants affirment pouvoir bien parler l'anglais quatre années après leur arrivée au Canada. Au Québec, 73 p. 100 des immigrants disent pouvoir bien parler le français quatre ans après s'y être établis[5].

UNE VALEUR UNIFICATRICE

La dualité linguistique constitue une valeur fondamentale du Canada, car une forte majorité de Canadiens considère important de vivre dans un pays où le français et l'anglais coexistent. Près de six Canadiens sur dix croient que la *Loi sur les langues officielles* est bonne pour l'unité canadienne[6] et que la dualité linguistique est un élément unificateur pour le pays. Aussi, près de la moitié des Canadiens croit que le bilinguisme officiel constitue un élément clé de l'identité canadienne[7].

1 Patrimoine canadien, « Message du premier ministre du Canada », *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*, Ottawa, 2008, p. 4. Version en ligne (www.pch.gc.ca/slo-ols/pubs/08-13-LDL/101-fra.cfm) consultée le 31 mars 2012.

2 Bien que les langues autochtones soient également au cœur de l'identité canadienne, aucune d'entre elles n'est reconnue comme langue officielle dans la Constitution canadienne.

3 Les résultats du Recensement de 2011 seront seulement rendus publics après la période couverte par le présent rapport.

4 Commissariat aux langues officielles, *Les langues officielles au Canada*, mars 2012. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/canada_06_f.php) consultée le 31 mars 2012.

5 Statistique Canada, *Connaissance des langues officielles chez les nouveaux immigrants : à quel point est-ce important sur le marché du travail?*, produit n° 89-624-XIF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, 2007, p. 6 et 16. Versions en ligne (www.statcan.gc.ca/pub/89-624-x/2007000/4123753-fra.htm et www.statcan.gc.ca/pub/89-624-x/2007000/44123753-fra.htm) consultées le 31 mars 2012.

6 Jack Jedwab et Sidd Bannerjee, *Pillars of unity: Of Canada's principal identity-based legislation, rights charter remains most popular*, Montréal, Association des études canadiennes, 2010, p. 2. Version en ligne (www.acs-aec.ca/pdf/polls/12651222568208.doc) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

7 Environics Institute, *Focus Canada 2010*, Toronto, 2010, p. 17. Version en ligne (www.environicsinstitute.org/PDF-FocusCanada2010.pdf) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

GRAPHIQUE 1
PROPORTION DE CANADIENS EN FAVEUR DU BILINGUISME DANS L'ENSEMBLE DU CANADA[8]

L'appui des Canadiens envers la dualité linguistique se manifeste de diverses manières. Il transparaît d'abord dans la popularité des programmes d'appui à l'apprentissage du français ou de l'anglais langue seconde par les jeunes Canadiens. De fait, 71 p. 100 des Canadiens résidant à l'extérieur du Québec sont d'accord avec l'idée que l'enseignement du français soit obligatoire dans toutes les écoles primaires. En ce qui concerne les écoles secondaires, le taux d'appui chute légèrement à 68 p. 100[9].

Ensuite, les Canadiens considèrent que les grands événements sportifs et culturels tenus au Canada, comme les Jeux olympiques, devraient se dérouler dans les deux langues officielles du pays. Ils sont aussi d'avis que les politiciens devraient veiller à ce que leurs discours comportent une partie en français et en anglais, peu importe où ils se trouvent au Canada[10]. Enfin, une forte majorité de Canadiens (81 p. 100) estime que les hauts fonctionnaires fédéraux devraient obligatoirement être bilingues[11].

LES EFFETS DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

L'importance de la dualité linguistique a depuis longtemps été reconnue dans les textes juridiques qui encadrent le fonctionnement du Canada. Ainsi, la *Loi constitutionnelle de 1867* stipule que les archives, les procès-verbaux et les journaux des deux chambres du Parlement du Canada doivent être rédigés en français et en anglais[12]. En 1969, l'adoption de la *Loi sur les*

8 Patrimoine canadien, « Les langues officielles en chiffres », *Rapport sur les Consultations du gouvernement du Canada sur la dualité linguistique et les langues officielles*, février 2008, p. 5. Version en ligne (www.pch.gc.ca/pc-ch/consIttn/lo-ol_2008/lord/index-fra.cfm#jmp-lan2) consultée le 31 mars 2012.

9 CROP, *Les Canadiens et le bilinguisme*, rapport final présenté à la Société Radio-Canada, décembre 2006, p. 13. Version en ligne (www.radio-canada.ca/actualite/enprofondeur/desautels/bilinguisme/src-crop_bilinguisme.pdf) consultée le 31 mars 2012.

10 Vision Critical / Angus Reid, *Sondage Angus Reid*-La Presse, sondage d'opinion publique portant sur le bilinguisme, 9 et 10 février 2011. Version en ligne (http://pdf.cyberpresse.ca/lapresse/bilinguisme.pdf) consultée le 31 mars 2012.

11 CROP, *Les Canadiens et le bilinguisme*, p. 31.

12 CANADA, *Loi constitutionnelle de 1867*, 30-31 Victoria, ch.3, Ottawa, 1867, art. 133. Version en ligne (http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/TexteComplet.html) consultée le 31 mars 2012.

langues officielles a fait suite à l'une des recommandations de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme (1963-1971). Depuis 1982, la *Charte canadienne des droits et libertés* édicte notamment que « le français et l'anglais sont les langues officielles du pays [et qu'ils] ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada »[13]. Enfin, la *Loi sur les langues officielles* de 1988 fait notamment en sorte que le gouvernement fédéral s'engage à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, ainsi qu'à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire du pays[14].

Si ces textes ont été adoptés par le passé, c'est qu'ils reflétaient ce qu'était alors le Canada et la vision qu'une forte partie des Canadiens s'en faisait. Et s'ils continuent d'avoir de la résonance aujourd'hui, c'est que la dualité linguistique demeure l'un des facteurs qui marquent profondément l'évolution de notre pays et la perception qu'en ont ses résidents et ses visiteurs.

Sous l'influence de l'immigration et de la mondialisation, le Canada se transforme petit à petit. Toutefois, certaines choses ne changent pas, comme le fait que deux langues, le français et l'anglais, sont véritablement au cœur de son identité. Il importe donc que le gouvernement fédéral, les autres ordres de gouvernement, les organisations, les entreprises et les Canadiens eux-mêmes célèbrent la dualité linguistique et en tiennent compte au quotidien.

GRANDES LIGNES ABORDÉES DANS LE RAPPORT ANNUEL DE 2011-2012

CHAPITRE 1
Mesures à prendre pour favoriser l'augmentation du nombre de Canadiens bilingues.

CHAPITRE 2
Accueil des visiteurs en français et en anglais dans la capitale canadienne.

CHAPITRE 3
Moyens pris par certaines entreprises pour promouvoir la dualité linguistique et avantages qu'elles en retirent.

CHAPITRE 4
Comportement des institutions fédérales, notamment en ce qui a trait au renforcement de la place des deux langues officielles du pays.

13 CANADA, *Charte canadienne des droits et libertés*, Ottawa, 1982, article 16(1). Version en ligne (http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Charte/TexteComplet.html) consultée le 31 mars 2012.

14 CANADA, *Loi sur les langues officielles*, Ottawa, 1988, article 41(1). Version en ligne (http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/TexteComplet.html) consultée le 31 mars 2012.

PAUL DAVIS
CRÉATEUR DE MODE CANADIEN

CHAPITRE 1
FAVORISER L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE SECONDE

« Je suis convaincu que, si je n'avais pas d'abord appris le français comme langue seconde, je n'aurais jamais pu relever le défi d'apprendre l'allemand. C'est en effet lors de mon immersion dans l'univers francophone du Québec que quelque chose a changé dans mon cerveau. Je sais maintenant que, quel que soit le pays où je m'établirai, je serai capable d'en apprendre la langue. » Paul Davis

UNE CHANCE EXTRAORDINAIRE

« C'est une opportunité incroyable pour les personnes [d'être] capables de maîtriser deux langues [...], deux langues vraiment fortes et puissantes dans le monde comme l'anglais et le français », avance Pape Ousmane Sine, un jeune polyglotte d'origine africaine qui demeure dans la région de l'Atlantique. Il ajoute : « [Pour] un pays qui a cette maîtrise sur le plan mondial, c'est un privilège incroyable[1]. »

La majorité des Canadiens est d'accord avec M. Sine. Parmi les anglophones, 70 p. 100 souhaiteraient mieux parler l'autre langue officielle du pays[2]. Du côté des francophones, 90 p. 100 trouvent qu'il est avantageux d'apprendre l'anglais pour voyager, obtenir un meilleur emploi ou explorer d'autres cultures[3].

De nombreux immigrants n'ayant ni le français ni l'anglais comme langue maternelle comptent aussi parmi les Canadiens convaincus de l'importance de parler ces langues. Par exemple, même s'ils sont surpris de constater que le français est peu parlé dans leur région, « les nouveaux immigrants [en Alberta] souhaitent tout de même que leurs enfants apprennent les deux langues officielles et aspirent aussi à les apprendre eux-mêmes »[4]. [traduction]

LES AVANTAGES DU BILINGUISME

Les millions de Canadiens qui croient en l'avantage de maîtriser le français et l'anglais ont raison d'y croire.

D'ailleurs, les personnes bilingues sont souvent avantagées sur le marché du travail canadien. Par exemple, au Québec, les diplômés du cégep et de l'université qui utilisent les deux langues officielles au travail gagnent environ 5 p. 100 de plus que les autres, et ce, seulement cinq ans après l'obtention de leur diplôme[5]. Ailleurs au Canada, la connaissance du français constitue parfois un atout pour les personnes à la recherche d'un emploi. On a notamment observé dans le site Monster.ca que, sur 107 offres d'emploi s'adressant à des personnes comptant dix ans d'expérience ou plus et désirant travailler à Toronto, cinq visaient des postes où la maîtrise des deux langues officielles constituait une exigence ou un atout[6].

Les travailleurs bilingues ont aussi souvent plus de mobilité professionnelle que les autres. Par exemple, le bilinguisme permet aux francophones de tirer profit des occasions d'emploi créées grâce à la croissance fulgurante du secteur des ressources naturelles dans l'Ouest et dans les territoires. Il permet aussi aux anglophones qui quittent leur coin de pays de s'intégrer professionnellement dans des milieux où la connaissance du français est utile ou impérative. Supposons que

1 Commissariat aux langues officielles, *Langues*, vidéo produite dans le cadre du Forum de discussion sur les perceptions des Canadiens de diverses origines envers la dualité linguistique, novembre 2011. Version en ligne (www.youtube.com/watch?v=m6aXr1RLXSI) consultée le 31 mars 2012.

2 Angus Reid Strategies, *Bilingualism: English-speaking Canadians lack solid French skills, but value bilingualism*, 2007, p. 2. Version en ligne (www.angus-reid.com/wp-content/uploads/archived-pdf/2007.09.25%20Bilingualism%20Press%20Release.pdf) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

3 CROP, *Les Canadiens et le bilinguisme*, rapport final pour la Société Radio-Canada, décembre 2006, p. 27-28. Version en ligne (www.radio-canada.ca/actualite/enprofondeur/desautels/bilinguisme/src-crop_bilinguisme.pdf) consultée le 31 mars 2012.

4 Sarah Boesveld, « 'If you're Canadian, why aren't you bilingual?' new immigrants wonder », *National Post*, 2 juin 2011. Version en ligne (http://news.nationalpost.com/2011/06/02/if-youre-canadian-why-arent-you-bilingual-new-immigrants-wonder) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

5 Brahim Boudarbat et Claude Montmarquette, « Payant, être bilingue », *La Presse*, 21 janvier 2012. Version en ligne (www.cyberpresse.ca/debats/opinions/201201/20/01-4487904-payant-etre-bilingue.php) consultée le 31 mars 2012. Ces chercheurs ont utilisé les données fournies en 2005 par les diplômés de 2000.

6 Le 8 mars 2012, les postes de direction offerts dans le site Monster.ca étaient : directeur du marketing et des communications, gestionnaire des marchandises et de la logistique, administrateur de base de données, gestionnaire principal du marketing et des communications ainsi que gestionnaire du contrôle des projets.

« vous vivez à Kelowna et [que] vous y fondez une famille », note Robert Rothon, directeur général national de Canadian Parents for French. « Le fait que vos jeunes enfants ne parlent pas français au cœur de la Colombie-Britannique vous paraît plus ou moins sans importance. Mais il est fort probable qu'un jour ils s'établiront ailleurs au pays ou même à l'étranger, et qu'ils voudront ou devront travailler dans une communauté où le français est présent. Permettre à vos enfants de devenir bilingues favorisera grandement leur mobilité professionnelle[7]. »

Le bilinguisme ouvre aussi des portes aux personnes qui désirent faire carrière à l'international ou voyager pour affaires à l'étranger. Ainsi, la connaissance de l'anglais est un passeport extraordinaire pour les Canadiens de langue française œuvrant dans des domaines comme la finance, l'aérospatiale ou la recherche de pointe. Quant aux Canadiens de langue anglaise qui parlent le français, ils peuvent s'en servir hors du pays, notamment dans les 28 États de la planète qui, comme la Belgique ou le Sénégal, lui ont attribué le statut de langue officielle. Ils peuvent aussi y recourir dans d'autres pays où la connaissance du français est relativement répandue, comme en Tunisie[8] ou au Portugal[9]. Et ils peuvent se tailler une place au sein d'organisations ou de secteurs d'activités où le français joue un rôle dé.

« En tant que Canadiens, nous sommes très chanceux d'avoir à notre portée les deux principales langues de l'industrie de la mode »[10], explique Paul Davis, un anglophone de Victoria qui a réellement appris à parler français après avoir déménagé à Montréal pour y suivre des cours de design. En arrivant à Paris, M. Davis s'est vite rendu compte que le bilinguisme était essentiel dans son milieu : « J'ai vu beaucoup de gens remplis d'espoir, dont plusieurs étaient bourrés de talent, se faire fermer la porte au nez parce qu'ils ne maîtrisaient pas le français et l'anglais[11]. »

Il y a trois ans, M. Davis a déménagé à Berlin pour y faire sa marque. « Je suis convaincu que, si je n'avais pas d'abord appris le français comme langue seconde, je n'aurais jamais pu relever le défi d'apprendre l'allemand, dit-il. C'est en effet lors de mon immersion dans l'univers francophone du Québec que quelque chose a changé dans mon cerveau. Je sais maintenant que, quel que soit le pays où je m'établirai, je serai capable d'en apprendre la langue. »

La connaissance des deux langues officielles du Canada apporte non seulement des avantages professionnels et pécuniaires, mais aussi la possibilité de s'épanouir sur le plan personnel. « Comme bien d'autres enfants à Ottawa, [...] j'ai commencé à apprendre une langue seconde à quatre ans, quand on m'a inscrite à une école d'immersion en français[12] » [traduction], raconte l'écrivaine Melanie Ho, qui vit désormais en Asie. Mme Ho dit avoir aussi tiré profit de sa connaissance

7 Dans le présent chapitre, à moins d'indications contraires, les propos des personnes citées ont été recueillis lors d'entretiens réalisés par courriel ou par téléphone entre le 16 décembre 2011 et le 31 mars 2012.

8 On estime que 30 p. 100 des Tunisiens parlent le français à différents niveaux. Voir à ce sujet Jacques Leclerc, « Tunisie », *Trésor de la langue française au Québec*, 2011. Version en ligne (www.tlfq.ulaval.ca/axl/afrique/tunisie.htm) consultée le 31 mars 2012.

9 Au Portugal, 24 p. 100 de la population affirment connaître le français et 32 p. 100, l'anglais. Voir Eurobarometer, *Les européens et leurs langues*, février 2006, p. 18. Version en ligne (http://ec.europa.eu/languages/documents/2006-special-eurobarometer-survey-64.3-europeans-and-languages-report_fr.pdf) consultée le 31 mars 2012.

10 Paul Davis, « À la mode, le bilinguisme », *Au-delà des mots*, 21 novembre 2011. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/newsletter_cyberbulletin/21_11_2011/content_contenu_f.htm) consultée le 31 mars 2012.

11 Paul Davis, « À la mode, le bilinguisme ».

12 Melanie Ho, « The rise of the polyglots », *The New York Times*, 29 janvier 2012. Version en ligne (www.nytimes.com/roomfordebate/2012/01/29/is-learning-a-language-other-than-english-worthwhile/more-foreign-languages-means-more-opportunities) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

du français sur le plan professionnel. Alors qu'elle était journaliste affectée à la couverture des compétitions olympiques de sports équestres en 2008, ses compétences en français lui ont permis de communiquer avec l'équipe française de sports équestres. Plus tôt cette année, elle a également travaillé avec une entreprise française qui démarrait ses activités à Hong Kong. « Toutefois, l'apprentissage d'une nouvelle langue apporte bien plus que cela, indique Mme Ho. Les langues nous donnent accès à d'autres façons de penser, à d'autres mentalités. [...] Vous n'êtes peut-être pas obligé de parler couramment de nombreuses langues, mais la vie peut être plus intéressante si vous en parlez plus d'une[13]. » [traduction]

Le fait que le Canada compte sur un grand nombre de personnes capables de parler les deux langues officielles est également un atout pour le développement économique et l'épanouissement de notre pays. Les Canadiens bilingues jouent ainsi un rôle crucial de trait d'union entre les francophones et les anglophones unilingues du pays. Ils peuvent notamment aider la majorité linguistique dont ils font partie à comprendre l'autre groupe linguistique. Leur apport est aussi nécessaire pour que le gouvernement fédéral fonctionne bel et bien dans les deux langues officielles.

LES RESPONSABILITÉS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Dès l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement du Canada a entrepris de promouvoir l'apprentissage du français ou de l'anglais langues secondes en créant le Programme fédéral-provincial de coopération pour la promotion du bilinguisme dans le domaine de l'éducation aux niveaux pré-universitaires. Cette initiative et d'autres qui ont suivi ont contribué à l'augmentation du nombre de Canadiens capables de parler les deux langues officielles. De fait, 12 p. 100 des anglophones de 20 à 24 ans vivant à l'extérieur du Québec disent connaître les deux langues officielles, contre seulement 5 p. 100 de ceux âgés de 60 à 64 ans, qui n'ont pas eu accès à de tels programmes[14]. Cependant, dans l'ensemble, le taux de Canadiens bilingues reste faible, soit 17 p. 100[15].

Il convient donc pour le gouvernement fédéral d'intensifier ses efforts pour soutenir l'apprentissage de la langue seconde dans la société canadienne. En particulier, il devrait faire en sorte que les jeunes aient de meilleures possibilités de participer à des échanges linguistiques et d'appliquer leurs nouvelles connaissances.

AIDER LES CANADIENS À FAIRE L'EXPÉRIENCE DU BILINGUISME

L'apprentissage de la seconde langue officielle à l'école, au collège et à l'université est primordial. Toutefois, il doit se poursuivre hors des salles de classe afin de produire chez les élèves et les étudiants le déclic qui leur donnera vraiment le goût de devenir bilingues, et de leur permettre de maintenir leurs compétences[16].

13 Melanie Ho, « The Rise of the Polyglots ».

14 Statistique Canada, « Figure 3 : Taux de bilinguisme français-anglais chez les anglophones par groupes d'âge, Canada moins le Québec, 1996 à 2006 », dans *Le portrait linguistique en évolution, Recensement de 2006*, produit n° 97-555-XTF au catalogue de Statistique Canada, 2007, p.29. Version en ligne (www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-555/figures/c3-fra.cfm) consultée le 31 mars 2012.

15 Patrimoine canadien, *Rapport sur les Consultations du gouvernement du Canada sur la dualité linguistique et les langues officielles*, 2008, tableau 1. Version en ligne (www.pch.gc.ca/pc-ch/conslttn/lo-ol_2008/lord/index-fra.cfm) consultée le 31 mars 2012.

16 Jacques Saindon, Rodrigue Landry et Fadila Boutouchent, « Anglophones majoritaires et français langue seconde au Canada : effets complémentaires de la scolarisation et de l'environnement social », *La revue canadienne de linguistique appliquée*, vol. 14, n° 1, 2011, p. 79. Version en ligne (http://ojs.vre.upei.ca/index.php/cjal/article/view/131/968) consultée le 31 mars 2012.

« Trop souvent, les élèves inscrits en français langue seconde ne parlent français qu'avec leur enseignant », déclare Max Cooke, vice-président de l'organisme Le français pour l'avenir, membre du conseil d'administration du bureau de l'Ontario de Canadian Parents for French et directeur des communications de l'Association canadienne d'éducation. « La plupart d'entre eux ne parlent pas français entre amis ni à la maison, alors ils ne comprennent pas l'utilité d'apprendre la langue. Pour convaincre ces jeunes de l'importance fondamentale du bilinguisme dans la vie et les amener à en reconnaître la valeur et à s'améliorer, nous devons les motiver à apprendre le français. Nous devons les exposer davantage à la culture francophone. Par exemple, quand j'étais en huitième année, ma classe a participé à un programme d'échange d'élèves avec une classe de la région du Lac-Saint-Jean, au Québec. Pendant une semaine, j'ai vécu avec une famille qui ne parlait pas l'anglais et j'ai interagi avec mes camarades francophones unilingues. C'est à ce moment que j'ai pris conscience que s'ouvrait une fenêtre vers une autre culture et que je recevais un cadeau que peu d'autres enfants ont reçu. Cette expérience a été si stimulante qu'elle a changé ma vie! Il ne faut pas tenter de convaincre les jeunes de l'importance d'apprendre le français comme langue seconde. Il faut plutôt leur permettre de vivre cette expérience par eux-mêmes. » [traduction]

Quelques programmes permettant aux jeunes de découvrir par eux-mêmes la valeur du bilinguisme existent déjà au Canada. Par exemple, le programme Explore, financé par Patrimoine canadien et géré par le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), permet aux jeunes de visiter une autre région du pays pendant cinq semaines et d'y consolider la maîtrise de leur deuxième langue officielle en suivant des cours dans un établissement scolaire. Le programme Emplois d'été Échanges étudiants du YMCA (Jeunesse), une initiative de Patrimoine canadien et de VIA Rail Canada, donne pour sa part aux étudiants canadiens de 16 ou 17 ans l'occasion d'apprendre le français ou l'anglais langues secondes et de découvrir certaines facettes de l'autre communauté linguistique de leur pays, tout en profitant d'une expérience professionnelle qui les aidera plus tard à faire leur entrée dans le marché du travail. De son côté, le programme PÉLIQ-AN, créé dans la foulée d'une entente bilatérale Canada-Québec, favorise la rencontre d'élèves francophones et anglophones du Québec et la pratique, par chaque groupe, de la langue de l'autre. D'autres programmes n'ayant pas nécessairement pour objectif de favoriser la dualité linguistique, comme le programme révolu Katimavik, permettent tout de même aux jeunes de faire des échanges et de parfaire leurs compétences en français ou en anglais langues secondes, et ce, indirectement.

Cependant, trop peu de jeunes Canadiens ont l'occasion de faire un échange linguistique leur permettant de vivre plusieurs jours, semaines ou mois en utilisant leur langue seconde de façon intensive et dans un milieu favorisant l'apprentissage. Selon le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), « alors que chaque année près de 20 000 personnes aimeraient participer à un programme leur offrant cette possibilité, seulement 8 000 réussissent à obtenir une place ».

Il importe de corriger cette situation. Comme l'a recommandé le commissaire aux langues officielles dans l'étude *Deux langues, tout un monde de possibilités: L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes*, et l'a réitéré dans différentes allocutions, il conviendrait notamment pour le gouvernement fédéral et ses partenaires d'établir l'équivalent canadien de l'ambitieux programme Erasmus, mis sur pied par l'Union européenne voilà 25 ans. Depuis sa création, Erasmus a permis à près de 2,5 millions d'étudiants et d'enseignants européens d'étudier ou d'enseigner à l'extérieur de leur pays et, ce faisant, d'apprendre ou de perfectionner une autre langue que la leur.

L'idée de mettre sur pied un tel programme au Canada a soulevé l'intérêt de plusieurs personnes prenant part au Forum de discussion au Manitoba sur le continuum des possibilités d'apprentissage en langue seconde, organisé par le Commissariat aux langues officielles en novembre 2010. Pour de nombreux participants, « les échanges, particulièrement dans le contexte canadien, sont un excellent moyen de démystifier l'apprentissage de la langue seconde, car [...] il ne faut pas négliger la peur de l'échec comme facteur pouvant décourager certains étudiants de poursuivre leur apprentissage »[17]. La création d'un programme Erasmus canadien servirait de plus à pallier le fait qu'il est souvent plus difficile pour les étudiants canadiens de faire un échange linguistique les menant dans un établissement postsecondaire de leur propre pays qu'un échange les menant dans un collège ou une université de l'étranger.

Au niveau secondaire, le Canada devrait chercher à adapter le programme Comenius, qui permet notamment aux élèves européens de plus de 14 ans et aux futurs enseignants de participer à un échange linguistique de longue durée (de trois à dix mois).

L'APPRENTISSAGE INTENSIF DE LA LANGUE SECONDE AU PRIMAIRE : UNE AUTRE STRATÉGIE GAGNANTE

Le programme de français intensif, qui a vu le jour à Terre-Neuve-et-Labrador en 1998, permet aux jeunes de 5e ou 6e année de consacrer de trois à cinq fois plus d'heures à l'apprentissage du français langue seconde que ce que le programme pédagogique normal prévoit. Pendant les cinq premiers mois de l'année scolaire, les jeunes se consacrent principalement à l'apprentissage du français intensif. Au cours des cinq derniers mois, les élèves suivent le programme normal en anglais (histoire, sciences, etc.) de façon condensée et poursuivent l'apprentissage du français de base. Quant aux mathématiques, elles sont enseignées tout au long de l'année en anglais.

Cette approche est gagnante. Une recherche menée dans une trentaine de classes de 5e année montre que 72 p. 100 des élèves inscrits dans un programme de français intensif peuvent communiquer avec une certaine spontanéité dans cette langue, contre seulement 2 p. 100 des élèves qui suivent des cours de français de base depuis le début du primaire[18]. La participation des jeunes à ce programme améliore aussi leur perception du français et les incite à poursuivre leur apprentissage de cette langue au secondaire. De tels programmes existent maintenant dans 12 des 13 provinces et territoires du Canada. En 2009-2010, 8 000 élèves faisaient partie de l'une des 369 classes de français intensif mises en place au pays[19].

D'ici à 2015-2016, tous les jeunes Québécois fréquentant l'école française apprendront aussi l'anglais de manière intensive pendant la deuxième moitié de la 6e année. La ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec a créé différents groupes de travail pour assurer la mise en œuvre de ce nouveau programme. L'un de ces groupes étudiera quelles mesures favoriseront le recrutement d'enseignants en anglais langue seconde compétents. Un autre travaillera à l'établissement de liens de collaboration étroits entre les commissions scolaires anglophones et francophones[20].

17 Commissariat aux langues officielles, *Rapport sur le forum de discussion au Manitoba : Suivi de l'étude* Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes, Ottawa, p. 5. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/rmfc_rmfc_f.php) consultée le 31 mars 2012.

18 Joan Netten et Claude Germain, *Présentation à Patrimoine canadien*, octobre 2010.

19 Joan Netten et Claude Germain, *Présentation*.

20 Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Enseignement intensif de l'anglais, langue seconde, au primaire - La ministre Beauchamp s'assure d'une implantation efficace*, 16 septembre 2011. Version en ligne (www.mels.gouv.qc.ca/ministere/info/index.asp?page=communiques&id=1202) consultée le 31 mars 2012.

RENOUVELLEMENT DU SOUTIEN FÉDÉRAL ENVERS L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE SECONDE

La *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* tient compte du fait qu'il importe d'augmenter le niveau de bilinguisme des jeunes Canadiens. Elle le fait notamment en prévoyant des investissements fédéraux de quelque huit millions de dollars par an dans des programmes d'appui à la tenue d'échanges linguistiques[21].

Ces programmes fonctionnent. À preuve, une étude réalisée par la Société éducative de visites et d'échanges au Canada a montré que les anciens participants à des échanges linguistiques de courte durée « considèrent l'échange comme une opportunité; ont confiance en leurs habiletés linguistiques; continuent d'utiliser leur langue seconde; privilégient des loisirs qui leur permettent d'entretenir leurs acquis linguistiques; recherchent les occasions d'utiliser leur langue seconde »[22].

De plus, ces échanges rapportent au gouvernement fédéral, aux autres ordres de gouvernement et aux entreprises, puisque ceux-ci ont besoin de personnel bilingue pour répondre convenablement aux attentes de la population ou pour fonctionner de manière productive et efficace.

Par conséquent, le commissaire aux langues officielles estime que le prochain plan quinquennal en matière de langues officielles du gouvernement fédéral ne devrait pas seulement prévoir le maintien des programmes favorisant la réalisation d'échanges linguistiques. Pour maximiser l'effet positif de ces derniers sur le développement des jeunes et sur celui de la société canadienne, le gouvernement devrait accélérer la cadence. Les échanges linguistiques de courte et de longue durées devront être beaucoup plus courants pour préparer notre pays à pleinement célébrer sa dualité linguistique lors de son 150e anniversaire en 2017.

LES ENTREPRISES PEUVENT AUSSI FAVORISER L'IMMERSION LINGUISTIQUE

En 2012, le commissaire aux langues officielles a participé, pour la cinquième fois, à la remise des bourses d'immersion francophone de la Fondation Molson. Chaque année, cette dernière remet 5 000 dollars à cinq Canadiens de langue anglaise provenant de l'extérieur du Québec pour leur permettre de poursuivre leurs études universitaires de premier cycle en français, à l'Université Laval. Les bourses d'immersion francophone de la Fondation Molson ont été créées en 2005 grâce à un don de 500 000 dollars de cet organisme. Selon le commissaire, elles « soulignent la participation importante du secteur privé à la promotion de la dualité linguistique de notre pays »[23].

21 Patrimoine canadien, *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir : Rapport de mi-parcours*, 2011. Version en ligne (www.pch.gc.ca/pgm/slo-ols/pubs/08-13-ldl/rmp-mtr2012-fra.cfm) consultée le 31 mars 2012.

22 Société éducative de visites et d'échanges au Canada, *Effets à long terme des échanges scolaires entre groupes francophones et anglophones au Canada*, Ottawa, 2009, p. 1. Version en ligne (www.sevec.ca/upload/Research-English-French%20School%20Group%20Exchanges%20in%20Canada%20and%20Their%20Long-Term%20Impact%202009-FR.pdf) consultée le 31 mars 2012.

23 Commissaire aux langues officielles, *Notes pour une allocution à la remise des bourses d'immersion francophone de la Fondation Molson*, 12 janvier 2012. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/speech_discours_12012012_f.php) consultée le 31 mars 2012.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande, à la veille du 150e anniversaire du Canada, que le premier ministre prenne les mesures qui s'imposent pour que soit doublé le nombre de jeunes Canadiens prenant part chaque année à des échanges linguistiques de courte et de longue durées, aux niveaux secondaire et postsecondaire.

FAIRE L'EXPÉRIENCE DE LA LANGUE SECONDE SANS CHANGER D'ÉTABLISSEMENT

Même si les échanges sont importants, les participants du Forum de discussion au Manitoba sur le continuum des possibilités d'apprentissage en langue seconde sont d'avis que les établissements postsecondaires devraient aussi chercher à bonifier leur offre interne de cours d'apprentissage du français ou de l'anglais langue seconde ou de cours offerts dans la seconde langue officielle. En effet, cette offre « est souvent perçue comme étant uniquement la responsabilité des facultés des arts ou d'éducation, [alors que] la valeur ajoutée de maîtriser les deux langues officielles est pertinente dans plusieurs domaines et devrait donc être reflétée dans un plus grand éventail de programmes »[24].

Certaines institutions et certains enseignants l'ont bien compris. Par exemple, Ian Greene, Caroline Dufour et Diane Woody, trois professeurs de l'Université York, à Toronto, ont récemment mis sur pied le cours *French for Public Administration* pour aider les étudiants inscrits au baccalauréat ou à la maîtrise dans des disciplines comme la science politique ou la gestion des services de santé à simultanément parfaire leur connaissance de l'administration publique et du français. Ce cours s'adresse également aux personnes qui connaissent le domaine de l'administration publique, comme les employés fédéraux, et qui souhaitent améliorer leur compréhension de la langue française en milieu professionnel. « J'ai appris le français il y a de nombreuses années quand, comme étudiant de premier cycle en science politique, j'ai commencé à traduire des textes du *Devoir* », note Ian Greene. « Cela m'a rapidement aidé à maîtriser le vocabulaire dont j'avais besoin pour lire les revues spécialisées dans ma discipline, ou pour regarder les nouvelles dans les deux langues officielles. J'ai donc pensé que nous pourrions appliquer une méthode semblable, à savoir élaborer un cours d'administration publique donné uniquement en français pour inciter les étudiants à s'attarder au vocabulaire dont ils ont vraiment besoin au travail, pour les aider professionnellement encore plus que si on leur offrait simplement tout autre cours de français. Ce cours comble vraiment un besoin, conclut professeur Greene, parce que la demande est très élevée. » [traduction]

24 Commissariat aux langues officielles, *Rapport sur le forum de discussion au Manitoba*.

ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

En 2011-2012, le commissaire aux langues officielles a participé à différentes activités pour promouvoir l'idée que l'apprentissage de la seconde langue officielle constitue un avantage pour les jeunes Canadiens et qu'il importe d'accroître leurs possibilités de consolider leur connaissance du français ou de l'anglais. Le commissaire a notamment prononcé un discours de clôture au forum intitulé *L'immersion au niveau universitaire : modèles, défis et perspectives*, organisé en février 2012 par l'Institut des langues officielles et du bilinguisme de l'Université d'Ottawa.

Il a également rencontré de nombreux hauts dirigeants, certains de l'University of Calgary, l'University of New Brunswick, la St. Thomas University, la Dalhousie University, l'University of Waterloo, l'Université Laval, l'University of Manitoba, l'University of Winnipeg et l'University of Windsor, pour discuter des enjeux liés aux possibilités d'apprentissage de la langue seconde au niveau postsecondaire.

Au Manitoba, il existe un intéressant projet de renforcement des compétences en français pour les étudiants en droit. Grâce au soutien du ministère de la Justice Canada, la Faculté de droit de l'University of Manitoba offrira dans un avenir rapproché un ensemble de cours obligatoires et optionnels en français aux futurs juristes qui désireront maîtriser la terminologie juridique française. Le programme leur donnera aussi la possibilité de suivre des cours de common law en français[25].

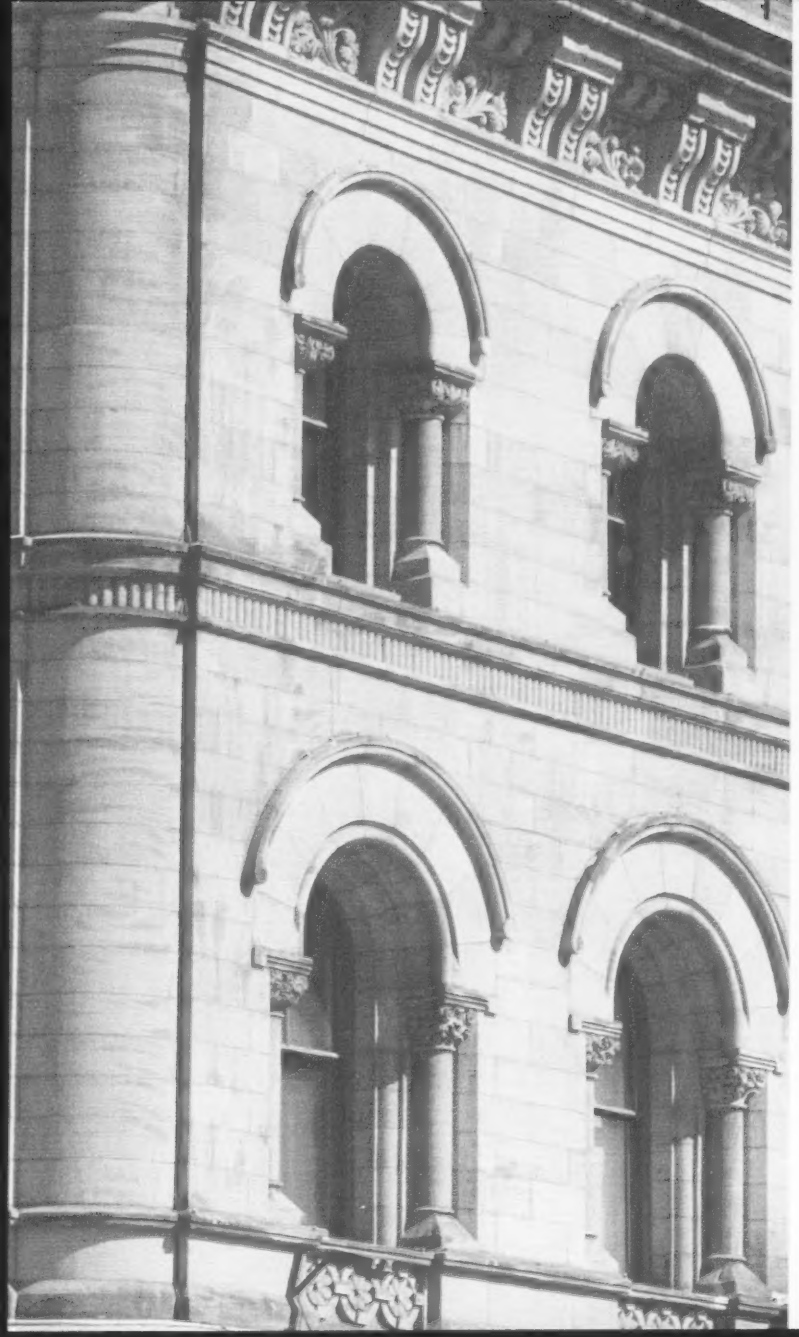
Dans les établissements postsecondaires de langue française du Québec, les étudiants ont aussi, de plus en plus souvent, le choix de s'inscrire dans des programmes comportant certains cours en anglais. Par exemple, les étudiants inscrits au programme Gestion des risques et assurance du baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval peuvent notamment suivre les cours *Risk Management and Insurance* ou encore *Risk Assessment*, offerts en anglais.

Au cours des prochaines années, voilà le type d'initiatives que les établissements postsecondaires de tout le pays devraient multiplier afin que, avec les générations à venir, la dualité linguistique devienne véritablement une réalité.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande que le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles travaille en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les établissements postsecondaires, pour que soit augmenté le nombre de programmes donnant aux étudiants la possibilité de suivre certains cours dans leur seconde langue officielle.

25 Ministère de la Justice Canada, *Le gouvernement du Canada accorde un financement pour appuyer l'utilisation des deux langues officielles dans le système de justice*, 30 novembre 2011. Version en ligne (www.justice.gc.ca/fra/nouv-news/cp-nr/2011/doc_32673.html) consultée le 31 mars 2012.



CHAPITRE 2
OTTAWA : SYMBOLE DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

Il y a plus de 40 ans, la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme soulignait dans son rapport que la capitale du Canada devait être « considérée non pas comme la propriété des Canadiens de langue anglaise ou de ceux de langue française, mais comme le fruit de leur collaboration, symbolisant tout ce qu'ils ont en commun »[1]. À ce titre, elle devait « exprimer le plus exactement possible les valeurs du pays tout entier, son mode de vie, sa richesse et sa diversité culturelle, ses conceptions sociales et ses aspirations. [...] Il [fallait] que les citoyens, de quelque région qu'ils viennent, trouvent dans leur capitale un reflet plus fidèle des traditions du pays et éprouvent de la fierté à s'identifier à elle. De même, il [importait] que les visiteurs de l'étranger puissent percevoir, dès l'abord, l'expression concrète des valeurs [du Canada] »[2]. En fait, chacun devait sentir que le français et l'anglais bénéficient à Ottawa d'un « statut d'égalité totale »[3].

1 *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre V : La capitale fédérale*, 1970, p. 31. Version en ligne (http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-ef/dunton1967-1970-ef/dunton1967-70-vol5-fra/dunton1967-70-vol5-partie1-fra.pdf) consultée le 31 mars 2012.

2 *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme*, p. 3.

3 *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme*, p. 40.

Selon la Commission, il restait beaucoup à faire, en 1970, pour que cela soit le cas. À ses yeux, « dans le commerce et les professions, la [...] capitale [accusait] la prédominance de l'anglais; les services y [étaient] offerts à peu près partout en anglais, mais d'une façon beaucoup moins générale en français. [...] Dans la vie de tous les jours, qu'il s'agisse d'emplettes ou de services professionnels, les membres de la communauté francophone [devaient] fournir un effort supplémentaire pour qu'on s'occupe d'eux »[4].

Quelque 40 ans plus tard, les propos des membres de la Commission décrivent-ils bien la situation linguistique qui prévaut à Ottawa? Les choses ont-elles changé? Le français et l'anglais coexistent-ils maintenant sur un pied d'égalité dans la capitale du pays?

Certains affirment que non. En 2007, Richard Martineau, chroniqueur au *Journal de Montréal*, écrivait : « S'il est vrai que la capitale nationale d'un pays est censée incarner l'âme du pays en question, alors pas de doute : le Canada est un pays unilingue anglophone. Oh, certes, les musées que j'ai visités sont tous bilingues. Mais dès qu'on franchit la porte de sortie, on se retrouve dans une contrée où le français est considéré comme une langue étrangère, au même titre que le flamand, le wolof ou le suédois[5]. » En 2011, à la suite d'une visite du marché By, le *Droit* concluait que, parmi la trentaine de restaurants et de commerces y occupant un espace commercial appartenant à la Commission de la capitale nationale, près du tiers n'offraient pas de services ou de menus en français[6]. À la même période, Chris McAlear, un Anglo-Montréalais interrogé par CTV dans le cadre d'un reportage spécial sur la présence du français et de l'anglais à Ottawa et à Gatineau, notait de son côté : « Je suis un peu surpris, car je m'attendais à ce que le bilinguisme soit beaucoup plus présent à Ottawa[7]. » [traduction]

D'autres croient cependant que le portrait brossé par les membres de la Commission n'est plus valable. En 2008, Daniel Laliberté, président du conseil d'administration de Tourisme Ottawa, déclarait que « la situation du français à Ottawa est "très bien" et que la ville est "presque bilingue". Dans les hôtels, l'information diffusée dans les chambres ainsi que sur les menus des restaurants [est] généralement offerte dans les deux langues »[8]. Plus récemment, Brigitte Pellerin, chroniqueuse au *Ottawa Sun*, écrivait pour sa part : « Je suis une Franco-Québécoise, et j'ai déménagé à Ottawa en 2000.

4 *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme*, p. 82.

5 Richard Martineau, « My Visit in Ottawa », *Journal de Montréal*, 2 juillet 2007. Version en ligne (http://fr.canoe.ca/infos/chroniques/richardmartineau/archives/2007/07/20070702-120300.html) consultée le 31 mars 2012.

6 Philippe Orfali, « La CCN peine à imposer le français », *Le Droit*, 11 juillet 2011. Version en ligne (www.cyberpresse.ca/le-droit/actualites/ville-dottawa/201107/12/01-4417325-la-ccn-peine-a-imposer-le-francais.php) consultée le 31 mars 2012.

7 Joanne Schnurr, « Joanne Schnurr investigates bilingualism in Ottawa », *Is Ottawa as bilingual as you think?*, CTV, reportage télé, 1er novembre 2011. Version en ligne (http://ottawa.ctv.ca/servlet/an/local/CTVNews/20111101/OTT_bilingual_capital_111101/20111101/?hub=OttawaHome#TopVideoAn) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

8 Lisa Maria Noël, « Dites : "FRANÇAIS" », *Magazine Jobboom*, vol. 9, n° 2, février 2008. Version en ligne (http://carriere.jobboom.com/marche-travail/regions/outaouais/2008/02/16/pf-4852315.html) consultée le 31 mars 2012.

Ma première impression d'Ottawa? Celle d'une ville accueillante, propre et amicale, où la majorité des gens parlent anglais, mais où presque tout le monde est content d'aider les visiteurs francophones à trouver leur chemin, peu importe que ce soit dans un français parfois approximatif » [traduction][9].

À quoi ressemble la réalité actuelle? Au-delà des affirmations mentionnées ci-dessus, qui reposent principalement sur des impressions ou un nombre limité d'observations, Ottawa est-elle aujourd'hui une capitale où la dualité linguistique constitue réellement une valeur fondamentale?

Pour répondre à cette question, le Commissariat aux langues officielles s'est intéressé, à l'été 2011 et au printemps 2012, au parcours emprunté par la plupart des visiteurs d'Ottawa[10]. Il a cherché à savoir s'il était possible d'obtenir des services en français dans différents endroits de la capitale. Il a observé la capacité de neuf institutions fédérales[11] à répondre aux visiteurs en français. Il a également visité des commerces dans trois zones touristiques et commerciales populaires, soit le marché By, le Centre Rideau et la rue Sparks. Il s'est enfin penché sur la présence du français à l'Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa. Les résultats de cette démarche suivent.

LE PARCOURS D'UN VISITEUR À OTTAWA

1 *L'ARRIVÉE À L'AÉROPORT*

Imaginons qu'un visiteur se rende à Ottawa, que ce soit en provenance de Summerside, Val-d'Or, Saskatoon, Liège ou Tokyo. S'il arrivait dans la capitale du Canada par avion, sa perception de la place qu'y occupent le français et l'anglais commencerait à se forger lors de son passage à l'aéroport. Si ce visiteur était arrivé à l'aéroport d'Ottawa, au moment des observations du Commissariat aux langues officielles, son expérience au chapitre des langues officielles aurait été mixte.

En effet, les observations du Commissariat montrent que l'affichage dans l'aéroport, notamment les panneaux de signalisation, était bel et bien dans les deux langues officielles. Ensuite, les télévisions diffusaient du contenu francophone et anglophone en alternance, un facteur qui contribuait à la création d'un environnement sonore et visuel bilingue. Enfin, la plupart des affiches dans les restaurants et les centres de location automobile présentaient des versions française et anglaise.

Cependant, peu d'employés de ces commerces invitaient le visiteur à se servir du français ou de l'anglais en l'abordant à l'aide d'une phrase bilingue comme « Bonjour! Hello!» ou « Suivant! Next! ». De même, les services offerts par le personnel des restaurants ou des centres de location automobile n'étaient pas toujours dans les deux langues officielles. Des questions en français comme « Puis-je rapporter l'auto que je loue à l'une de vos succursales torontoises? » ou « Quelle est la soupe du jour? » ont ainsi reçu des réponses adéquates un peu moins de six fois sur dix.

9 Brigitte Pellerin, « Shopping for trouble », *Ottawa Sun*, 2 août 2011. Version en ligne (www.ottawasun.com/2011/08/02/shopping-for-trouble) consultée le 31 mars 2012 (en anglais seulement).

10 Les observations ont été réalisées par Ipsos Reid et par des employés du Commissariat aux langues officielles.

11 Le Commissariat aux langues officielles a visité les neuf institutions fédérales suivantes : Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Centre national des Arts du Canada, Commission de la capitale nationale, Société du Musée canadien des civilisations (qui gère le Musée canadien de la guerre et le Musée canadien des civilisations), Musée canadien de la nature, Musée des beaux-arts du Canada, Parlement du Canada, et Rideau Hall.

RÉSULTATS DES OBSERVATIONS DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET DES COMMERCES À OTTAWA (AOÛT-SEPTEMBRE 2011 ET JUIN 2012)*

		OFFRE ACTIVE VISUELLE (%)	OFFRE ACTIVE EN PERSONNE (%)	SERVICE DISPONIBLE EN FRANÇAIS (%)
INSTITUTIONS FÉDÉRALES	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	100	33	55
	Administration de l'aéroport international d'Ottawa	81	3	57
	Centre national des Arts du Canada	98	84	100
	Commission de la capitale nationale	100	79	100
	Société du Musée canadien des civilisations (qui gère le Musée canadien de la guerre et le Musée canadien des civilisations)	98	60	100
	Musée canadien de la nature	100	57	100
	Musée des beaux-arts du Canada	98	54	98
	Parlement du Canada	98	68	100
	Rideau Hall	97	66	100
COMMERCES AVEC BAUX	Restaurants	30	2	46
	Autres types de commerces	26	6	61
COMMERCES SANS BAUX	Banques	64	54	86
	Hôtels	27	4	88
	Restaurants	13	2	67
	Autres types de commerces	19	6	73

* Résultats des observations en personne menées dans des points de services bilingues des institutions fédérales et dans des commerces ayant ou non un bail avec une institution fédérale (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ou Commission de la capitale nationale).

Souvent, un préposé ou un serveur, ou même un collègue appelé à lui venir en aide, était incapable de répondre à ces questions en français.

2 *UN PETIT ARRÊT À L'HÔTEL*

Si le visiteur s'était rendu à son hôtel après avoir quitté l'aéroport, il aurait possiblement été étonné de la place qu'y occupent le français et l'anglais sur le plan visuel. D'après les observations du Commissariat, très peu d'hôtels d'Ottawa utilisaient les deux langues officielles dans leur affichage et leurs documents publics.

Toutefois, il est probable que le visiteur aurait été impressionné par la capacité des hôteliers à fonctionner dans les deux langues. Même si très peu d'entre eux s'adressaient spontanément en français et en anglais au visiteur, celui-ci pouvait facilement utiliser une langue officielle ou l'autre pour prendre possession de sa chambre d'hôtel, savoir s'il était possible d'y fumer ou demander si les personnes ne logeant pas à l'hôtel pouvaient utiliser la piscine. En effet, le service en français était rapidement disponible près de neuf fois sur dix dans les hôtels d'Ottawa.

3 *SUIVEZ LE GUIDE*

Après avoir déposé ses bagages à sa chambre, le visiteur déciderait peut-être de se rendre dans l'un des nombreux sites d'Ottawa dont les institutions fédérales sont responsables. En visitant ces points d'intérêt, il aurait été rassuré quant à l'importance accordée à la dualité linguistique par les institutions fédérales appelées à interagir avec les visiteurs de la capitale du Canada. Par exemple, le personnel du Centre national des Arts du Canada, de la Commission de la capitale nationale, du Musée canadien de la nature, du Musée des beaux-arts du Canada, des musées gérés par la Société du Musée canadien des civilisations, du Parlement du Canada et de Rideau Hall avait un comportement exemplaire en matière d'offre active visuelle et de communications avec le public.

Il n'y avait qu'une seule ombre au tableau : la plupart de ces institutions éprouvaient de la difficulté à convaincre leur personnel de l'importance de recourir à une formule comme « Bonjour! Hello! » pour s'adresser aux visiteurs et ainsi les inviter à utiliser le français ou l'anglais. L'offre active en personne était effectuée plus de sept fois sur dix dans seulement deux des institutions visitées par le Commissariat : la Commission de la capitale nationale y recourait dans 79 p. 100 des cas et le Centre national des Arts du Canada, dans 84 p. 100 des cas.

4 *L'HEURE DES COURSES*

Plus tard, le visiteur prendrait peut-être la direction de l'un des quartiers touristiques d'Ottawa pour passer à la banque, prendre un verre, acheter un souvenir ou découvrir la gastronomie régionale. Il constaterait que le français occupe une place dans l'espace public, mais qu'il n'est pas à égalité avec l'anglais.

Lors des observations du Commissariat, le français occupait une place plus faible que l'anglais dans l'affichage au marché By, dans le Centre Rideau et sur la rue Sparks, ou dans la documentation offerte par les commerces de ces zones touristiques et commerciales. Cette situation prévalait aussi dans les commerces situés dans des bâtiments appartenant au gouvernement fédéral et tenus, en vertu de leur bail, de respecter certaines obligations linguistiques sur le plan de l'affichage.

Les observations du Commissariat montrent que les clients des restaurants à service aux tables ou à service rapide ainsi que des cafés auraient eu peu de possibilités de consulter des menus en français. En effet, 74 p. 100 des restaurants visités ne disposaient pas de menus en français ou bilingues. La plupart du temps, ces restaurants offraient des menus en anglais seulement.

Les clauses linguistiques des baux de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et de la Commission de la capitale nationale liant les restaurants et le gouvernement fédéral semblent être en voie de générer les résultats espérés. Bien que la disponibilité de menus dans les deux langues officielles soit faible, il y a plus de possibilités d'obtenir des menus en français et en anglais dans les restaurants ayant des baux avec des institutions fédérales.

Pour poursuivre ses efforts, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada compte mettre en place à l'automne 2012 une nouvelle stratégie pour la promotion de la dualité linguistique auprès des locataires commerciaux dans la région de la capitale nationale. Quant à la Commission de la capitale nationale, elle exige que, dans le cadre du renouvellement des baux avec ses locataires, ceux-ci servent leurs clients dans le respect des attentes linguistiques des francophones et des anglophones.

MENUS DANS LES RESTAURANTS D'OTTAWA (ÉTÉ 2011 ET PRINTEMPS 2012)

RESTAURANTS* (SERVICE AUX TABLES, SERVICE RAPIDE ET CAFÉS)	MENUS DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES (%)	MENUS EN ANGLAIS SEULEMENT (%)
Avec baux**	34	66
Sans baux***	19	81
Tous	26	74

* Restaurants visités par le Commissariat aux langues officielles en août et septembre 2011 ainsi qu'en juin 2012.

** Restaurants ayant des baux avec des institutions fédérales.

*** Restaurants n'ayant pas de baux avec des institutions fédérales.

Les observations du Commissariat révèlent aussi qu'il était très rare, dans les commerces, qu'un employé s'adresse spontanément au client avec une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Cependant, les données recueillies montrent qu'environ sept fois sur dix, le français permettait aux clients de se tirer d'affaire dans les restaurants et dans les boutiques du marché By, du Centre Rideau et de la rue Sparks. Les banques faisaient encore mieux à cet égard : l'offre active en personne était faite dans 54 p. 100 des cas, tandis que les services en français y étaient disponibles dans 86 p. 100 des cas. « Notre institution suit un principe général, déclare Claude Breton, directeur principal des Affaires publiques à la Banque Nationale : À Ottawa, comme dans toutes les provinces à l'exception du Québec, la Banque Nationale s'affiche et offre ses services dans les deux langues là où la demande le justifie. Les succursales qui se trouvent dans la capitale fédérale sont donc bilingues lorsque situées dans des quartiers où le nombre de résidents, de travailleurs ou de visiteurs francophones est important.[12] »

5

AU REVOIR! GOODBYE!

Après son séjour, le visiteur prendrait possiblement le chemin de l'Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa avant de quitter la ville. Les membres de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien seraient alors parmi les dernières personnes à envoyer le message qu'Ottawa est bel et bien la capitale d'un pays où la dualité linguistique est une valeur fondamentale.

Les observations du Commissariat montrent que le personnel des tiers agissant pour le compte de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'envoyait pas un message clair en cette matière. Même si l'institution fédérale présentait des affiches ou des documents en français et en anglais à l'intention du public voyageur de l'aéroport d'Ottawa, l'offre active en personne n'y était réalisée par ses tiers que trois fois sur dix lors de l'entrée dans la zone réservée aux voyageurs, par exemple lors de la vérification des bagages à main ou du passage dans le portique de détection de métal. En outre, le service aux voyageurs en français n'était disponible qu'environ cinq fois sur dix à ces différents points de service. Il était fréquent qu'aucun des agents de contrôle de ses tiers ne comprenne des questions courantes en français comme « Puis-je garder ma trousse de toilette avec moi? » ou « Dois-je enlever mes chaussures? ».

LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

D'après les observations menées par le Commissariat aux langues officielles auprès des institutions fédérales visées, le taux de disponibilité des services en français était bon à certains endroits dans la capitale du Canada. Cependant, il y avait place à amélioration en ce qui concerne le taux d'offre active en personne. De fait, la plupart des institutions fédérales qui interagissent avec les visiteurs de la capitale n'avaient pas systématiquement recours à l'offre active en personne. Cela signifie que leur personnel ou les tiers agissant pour leur compte ne recourait pas à des formules comme « Bonjour! Hello! » ou « Suivant! Next! » pour indiquer au client qu'il peut demander à être servi dans la langue officielle de son choix.

12 Propos tirés d'un entretien téléphonique réalisé le 7 avril 2012.

Cependant, il est possible d'amener les employés fédéraux à mettre en pratique l'offre active en personne de manière durable. Les institutions fédérales peuvent jouer un grand rôle en ce sens. Ainsi, le Centre national des Arts du Canada et la Commission de la capitale nationale ont réussi à améliorer leur rendement en matière d'offre active en personne en réagissant avec vigueur à la suite de l'obtention de résultats moyens dans le cadre de leur bulletin de rendement réalisé par le Commissariat en 2009. Le Centre national des Arts du Canada a organisé des rencontres avec ses employés de première ligne pour les sensibiliser à l'importance de l'offre active, tandis que la Commission de la capitale nationale a adopté des politiques et des procédures internes qui semblent avoir eu un effet positif à ce chapitre. Ces deux institutions portent une attention particulière au recrutement d'employés capables de répondre aux clients dans la langue officielle de leur choix.

Presque toutes les institutions fédérales ont réussi à créer un environnement visuel qui confère une place à peu près égale au français et à l'anglais, de même qu'un milieu où il est possible pour le client de rapidement recevoir de bons services dans la langue officielle de son choix. Seuls les tiers embauchés par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (par exemple des agents de contrôle) et par l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (par exemple des détaillants et des concessionnaires) semblent éprouver d'importantes difficultés en ce qui concerne l'offre active en personne et la disponibilité du service dans les deux langues officielles.

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien peut et entend faire mieux. D'abord, l'institution a élaboré en juin 2010 un guide afin de normaliser l'ensemble des exigences en matière d'affichage. Grâce à cette mesure, la qualité de l'offre active visuelle de l'institution s'en est depuis trouvée améliorée. Ensuite, en novembre 2011, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a rehaussé ses exigences en ce qui a trait à la présence d'agents de contrôle bilingues aux points d'inspection des aéroports où il y a des obligations en vertu de la partie IV (communication avec le public et prestation des services) de la *Loi sur les langues officielles*. Enfin, l'institution a revu ses contrats avec ses tiers à l'automne 2011 afin d'améliorer l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles de la part des agents de contrôle à l'emploi de ses tiers. Conséquemment, les voyageurs qui transiteront par l'aéroport d'Ottawa, et par d'autres aéroports au Canada, devraient sans doute recevoir de meilleurs services dans la langue officielle de leur choix.

L'OFFRE ACTIVE EN PERSONNE, ÇA FONCTIONNE

Une étude[13] menée en 2009 par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques montre combien il est crucial pour les institutions fédérales de faire une offre active visuelle et d'inciter leur personnel à procéder à l'offre active verbale des services en tout temps. Selon cette enquête, 53 p. 100 des francophones de la Nouvelle-Écosse estiment qu'il y a de fortes probabilités qu'ils demandent des services gouvernementaux en français quand le prestataire de ces services porte une épinglette annonçant qu'il est bilingue, quand des enseignes indiquent que les services sont offerts dans les deux langues officielles et quand l'affichage dans le bureau est en français et en anglais. Ce taux grimpe à 73 p. 100 quand l'employé fédéral amorce la conversation avec « Bonjour! Hello! », mais chute à 14 p. 100 lorsqu'il n'y a aucun incitatif visuel.

13 Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard, *Utilisation des services gouvernementaux de langue française*, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2009, p. 68-71. Version en ligne (www.icrml.ca/images/stories/documents/fr/rapport_deveau_utilisation_services_gouv.pdf) consultée le 31 mars 2012.

LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET LA SENSIBILISATION DES ENTREPRISES

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'est pas la seule institution fédérale consciente de pouvoir renforcer la dualité linguistique à Ottawa en offrant des bons services dans les deux langues officielles, de même qu'en amenant leurs partenaires du secteur privé à faire leur part à ce chapitre. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi que la Commission de la capitale nationale en sont aussi convaincus et font des efforts en ce sens.

Depuis 2006, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a ajouté des clauses linguistiques à tous les baux d'espaces commerciaux situés dans les édifices qu'il gère, que ce soit de nouveaux baux ou des renouvellements. Le Ministère surveille de près le respect des clauses linguistiques contenues dans ses baux.

La Commission de la capitale nationale exige aussi de ses nouveaux locataires qu'ils servent leurs clients dans le respect des attentes linguistiques des francophones et des anglophones. Elle effectue notamment des inspections trimestrielles pour s'assurer que les commerçants installés dans ses locaux affichent et servent leurs clients dans les deux langues officielles.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et la Commission de la capitale nationale ont également compris que donner un visage bilingue à Ottawa ne se fera qu'en sensibilisant davantage les entreprises de la capitale à l'importance de la dualité linguistique et en les aidant à en tenir compte. Par conséquent, ces deux institutions fédérales se sont jointes à Patrimoine canadien pour soutenir l'établissement d'un projet d'aide aux entreprises par la Ville d'Ottawa.

Ce projet remonte au début des années 2000, et Patrimoine canadien y joue un rôle clé depuis les dix dernières années. Une étude réalisée pour le compte de la Ville d'Ottawa avait alors montré que les commerçants du marché By et du centre commercial Saint-Laurent « souhaitaient réellement améliorer leurs services en français, mais qu'il leur manquait l'expertise et les ressources nécessaires[14] » pour le faire. Cette étude a incité la Ville d'Ottawa et ses partenaires fédéraux à confier la coordination d'une initiative originale au Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale.

Depuis 2006, le Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale, une association de 600 membres, sensibilise les commerçants d'Ottawa à l'importance d'utiliser les deux langues officielles. Il leur permet d'avoir accès aux services du Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour traduire leurs affiches et leurs documents. Il offre aussi des ateliers pour améliorer rapidement la capacité des travailleurs de première ligne à utiliser certaines phrases clés en français et à développer de bons réflexes linguistiques. De plus, il appuie les entreprises à la recherche de personnel bilingue en les mettant en relation avec les bureaux de placement des universités. Il agit enfin sur la demande en incitant les visiteurs à se servir du français ou de l'anglais dans les commerces. « Tous ces efforts, souligne Joanne Lefebvre, présidente-directrice

14 Patrimoine canadien, *Projet Aide aux entreprises*, 2011. Version en ligne (www.pch.gc.ca/pgm/lo-ol/sb-bs/proj_ent-fra.cfm) consultée le 31 mars 2012.

générale du Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale, donnent des résultats très positifs, rendent les gens d'affaires de la capitale plus conscients qu'il est important de servir les clients dans la langue de leur choix, car c'est bon pour les affaires[15] ! »

Pour que les pratiques exemplaires en matière de dualité linguistique se répandent dans les commerces d'Ottawa et qu'une formule bilingue comme « Bonjour! Hello! » devienne un trait distinctif de la capitale, les institutions fédérales et leurs partenaires, dont la Ville d'Ottawa, doivent continuer à prêter main-forte aux entreprises.

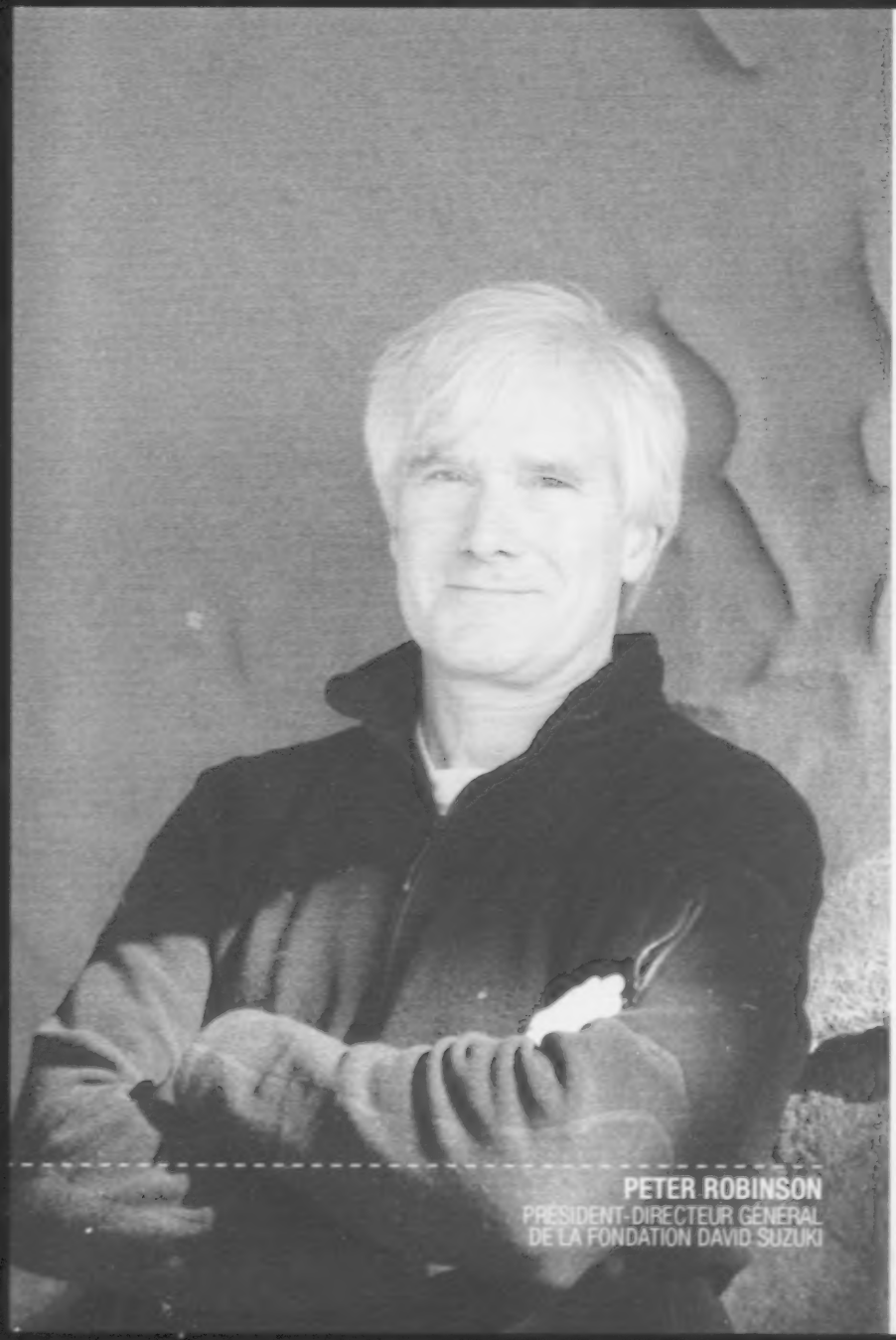
UN SECRET BIEN GARDÉ

Selon le géographe Mathieu Besmier, Ottawa n'a pas toujours su exploiter le fort pouvoir symbolique de certains de ses attraits naturels, qui aujourd'hui font la renommée de la capitale fédérale, comme la rivière des Outaouais, les chutes Rideau et le parc de la Gatineau. Emblématiques de la beauté et de l'immensité du Canada, ces attraits furent « en grande partie laissés de côté et n'ont jamais fait partie d'un portrait d'ensemble impressionnant » [traduction][16]. De façon similaire, la présence dans la capitale des deux communautés linguistiques du pays et de dizaines de milliers de Canadiens bilingues est un atout dont la valeur a été sous-estimée par les bâtisseurs de la capitale pendant des décennies. C'est un avantage qui, depuis longtemps, aurait dû être célébré, exploité et renforcé.

Dans quelques années, Ottawa sera appelée à jouer un rôle clé dans les célébrations du 150e anniversaire de la Confédération canadienne. Il est donc crucial pour le gouvernement du Canada et ses partenaires de continuer à préparer le terrain pour que, sur le plan linguistique, la capitale soit vraiment à la hauteur de cet événement marquant. Ottawa a bel et bien la capacité de servir de pont entre les francophones et les anglophones, de réaliser son plein potentiel et ainsi de devenir un véritable symbole canadien.

15 Propos tirés d'un entretien téléphonique réalisé le 6 janvier 2012.

16 Mathieu Besmier, « Ottawa: Federal capital and first national symbol », *Queen's Quarterly*, vol. 110, n° 2, juin 2003, p. 196 (en anglais seulement).



PETER ROBINSON
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA FONDATION DAVID SUZUKI

CHAPITRE 3
LES LANGUES OFFICIELLES : UN PARI GAGNANT POUR LES ENTREPRISES

La responsabilité de renforcer la dualité linguistique revient d'abord au gouvernement fédéral. Toutefois, il n'est pas seul à jouer un rôle clé dans la promotion du français et de l'anglais au pays. Si les gouvernements des provinces, des territoires et des municipalités ont leur part à faire à ce chapitre, les entreprises privées aussi.

L'AVANTAGE DE SERVIR LE CLIENT DANS SA LANGUE

Pour les Canadiens, maîtriser le français et l'anglais constitue un grand avantage. Les entreprises qui font des affaires au Canada gagnent aussi à mener leurs activités efficacement dans les deux langues officielles.

Les entreprises désireuses de réussir sur le marché canadien sont plus concurrentielles lorsqu'elles utilisent le français et l'anglais, puisque les clients préfèrent généralement traiter avec les entreprises dans leur première langue officielle et se sentent aussi souvent plus à l'aise quand ils y recourent. Cette préférence existe non seulement chez les Canadiens unilingues, mais aussi chez les personnes connaissant très bien le français et l'anglais. Bien plus qu'un simple outil de communication, la langue comporte pour plusieurs une forte dimension identitaire. « Si vous parlez à un homme dans une langue qu'il comprend, vous parlez à sa tête. Si vous lui parlez dans sa langue, vous parlez à son cœur »[1], a dit un jour Nelson Mandela, ancien président de l'Afrique du Sud et dirigeant du mouvement anti-apartheid.

Les résultats d'une étude menée au Québec et en Finlande montrent qu'un client servi dans la langue de son choix est prêt à payer un produit plus cher[2]. Des entreprises internationales installées dans la péninsule acadienne ont réalisé des études de marché et ont appris qu'elles avaient avantage à s'afficher dans les deux langues officielles du Canada. Par contre, certaines entreprises canadiennes présument qu'à l'extérieur du Québec, elles peuvent se permettre de fonctionner uniquement en anglais.

Des chercheurs démontrent que, lorsque les entreprises offrent de la documentation dans la langue la mieux maîtrisée par le client, celui-ci traite plus efficacement l'information qu'il reçoit et s'en souvient davantage[3]. Une autre étude prouve que les entreprises augmentent la probabilité que leur message soit reçu favorablement en le formulant dans la langue première du client[4].

La compagnie Kellogg est l'une des premières sociétés à avoir saisi l'avantage de s'adresser à chaque Canadien dans la langue officielle de son choix. En 1907, soit seulement un an après sa fondation et quelque soixante ans avant l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, cette entreprise américaine a commencé – tout à fait volontairement, contrairement à ce que l'on pourrait croire – à présenter l'information en français et en anglais sur les boîtes de céréales destinées au marché canadien. Selon un représentant de Kellogg Canada, « le Canada constituait alors notre premier marché étranger, et il devait sembler tout naturel d'imprimer dans les deux langues du pays l'information relative à nos produits et notamment les conseils de santé qui l'accompagnaient[5]. »

Depuis, d'autres entreprises ont bien montré qu'elles comprennent que le Canada est un pays bilingue, et qu'il en découle certaines exigences.

1 Commission européenne, *10e Journée européenne des langues : ce qu'il se passe près de chez vous*, communiqué de presse, 2011. Version en ligne (http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/1065&format=HTML&aged=0&language=FR) consultée le 31 mars 2012.

2 Jonas Holmqvist, « Consumer language preferences in service encounters: A cross-cultural perspective », *Managing Service Quality*, vol. 21, n° 2, 2011, p. 188.

3 Claudia Dolinsky et Richard A. Feinberg, « Linguistic barriers to consumer information processing: Information overload in the Hispanic population », *Psychology and Marketing*, vol. 3, n° 4, 1986, p. 261-271 (en anglais seulement).

4 Peter Roslow et J.A.F. Nicholls, « Targeting the Hispanic market: Comparative persuasion of TV commercials in Spanish and English », *Journal of Advertising Research*, vol. 36, n° 3, mai-juin 1996, p. 67-77 (en anglais seulement).

5 Commissariat aux langues officielles, « Des emballages bilingues », *Langue et société*, mars 1992, p. 3.

LES ENTREPRISES DE GATINEAU ET LES LANGUES OFFICIELLES

Du côté québécois de la région de la capitale nationale, le Commissariat aux langues officielles a cherché à savoir, en février 2012, s'il était possible d'être servi en anglais dans les commerces situés près du Musée canadien des civilisations et aux environs du Lac Leamy ainsi que dans les stations de ski. Il appert que ces commerces comprennent bien que la prise en compte de la dualité linguistique dans cette région frontalière présente de nombreux avantages.

Selon les observations du Commissariat[6], les hôtels situés à proximité des principaux lieux touristiques de Gatineau se conduisaient de manière exemplaire lorsqu'il s'agissait de tenir compte du français et de l'anglais. Tous se servaient d'éléments visuels, comme des affiches bilingues, pour indiquer aux visiteurs qu'ils favorisaient l'usage des deux langues officielles. De plus, au moment des observations, tous servaient rapidement et adéquatement leurs clients en anglais, c'est-à-dire que leur personnel était en tout temps capable de répondre à des questions en anglais comme « Y a-t-il une piscine dans l'hôtel? » ou « Acceptez-vous les animaux de compagnie? ».

Les restaurants de Gatineau visités par le Commissariat avaient nettement moins tendance que les hôtels à offrir à leurs clients un environnement visuel les invitant à utiliser la langue officielle de leur choix. Si 54 p. 100 des restaurants visités faisaient une offre active visuelle, 95 p. 100 étaient néanmoins en mesure de servir les visiteurs en anglais. Quant aux menus offerts dans les restaurants à service aux tables et à service rapide ainsi que dans les cafés, les observations montrent que 88 p. 100 de ces commerces offraient des menus bilingues ou en anglais, disponibles à l'accueil ou sur demande.

L'offre active en personne, comme l'emploi par le personnel des commerces d'une formule comme « Bonjour! Hello! », paraissait peu fréquente à Gatineau. En effet, le pourcentage des entreprises qui y recouraient en février 2012 ne dépassait pas 10 p. 100.

RÉSULTATS D'OBSERVATIONS MENÉES AUPRÈS D'UNE INSTITUTION FÉDÉRALE ET DE COMMERCES À GATINEAU (FÉVRIER 2012)

		OFFRE ACTIVE VISUELLE (%)	OFFRE ACTIVE EN PERSONNE (%)	SERVICE DISPONIBLE EN ANGLAIS (%)
INSTITUTION FÉDÉRALE	Musée canadien des civilisations	100	64	100
COMMERCES*	Banques	25	3	98
	Hôtels	100	3	100
	Restaurants	54	10	95
	Autres types de commerces	59	0	100

* Les observations ont été menées dans des commerces situés près du Musée canadien des civilisations et aux environs du Lac Leamy ainsi que dans les stations de ski.

6 Le Commissariat aux langues officielles a retenu les services d'Ipsos Reid pour réaliser ces observations.

Malgré tout, dans l'ensemble, les hôtels et les restaurants de cette ville québécoise constituent un exemple que les commerces d'autres villes canadiennes gagneraient à suivre.

PENDANT CE TEMPS, AU MUSÉE...

Du côté de Gatineau, le Commissariat aux langues officielles a aussi observé, en février 2012, la manière dont le Musée canadien des civilisations s'acquittait des responsabilités que la *Loi sur les langues officielles* lui confère en matière de services au public. Les données tirées des observations montrent que le personnel de cette institution ne recourait pas systématiquement à des formules comme « Bonjour! Hello! » ou « Suivant! Next! », au moment de traiter avec le public. Cela dit, le Musée faisait une offre visuelle parfaite de ses services en français et en anglais. Sa capacité à offrir des services dans la langue officielle de choix des visiteurs était aussi exemplaire.

BÂTIR UNE ORGANISATION BILINGUE

On estime qu'environ 46 p. 100 de la vitalité économique de la région du sud-est du Nouveau-Brunswick repose sur la présence de résidents, d'organismes et de touristes francophones, alors que 54 p. 100 dépend des résidents, des organismes et des touristes anglophones[7]. Situé au centre-ville de Moncton, l'hôtel Delta Beauséjour compte parmi les entreprises bien au fait de cette réalité et de l'importance d'en tenir compte.

Pour indiquer que le bilinguisme fait partie intégrante de ses principes de service à la clientèle, la direction de l'hôtel s'assure que toutes les affiches sont en français et en anglais. Elle veille aussi à ce que le personnel accueille chaque client en se servant d'une formule comme « Bonjour! Hello! » Et, quelle que soit l'heure, soutient Raymond Roberge, directeur général de l'établissement, les clients sont assurés de recevoir des services rapides et adéquats dans la langue officielle de leur choix.

Dans le but de positionner son hôtel de Moncton comme étant bilingue, M. Roberge accorde beaucoup d'importance aux compétences linguistiques des candidats au moment de leur embauche. « Il arrive que nous recrutions de bons postulants unilingues, mais, quand cela se produit, nous leur offrons de suivre gratuitement un cours de langue seconde qui met vraiment l'accent sur le vocabulaire qu'ils devront maîtriser dans le cadre de leur travail. Et nous faisons en sorte que, lors de la formation des nouveaux venus, ceux-ci développent de bons réflexes linguistiques. Mais surtout, avance M. Roberge, l'hôtel Delta Beauséjour fonctionne dans les deux langues parce que nous croyons à la dualité linguistique, parce que nous avons su développer, au fil du temps, une culture d'entreprise qui la valorise. Vous ne savez pas le plaisir que c'est, pour mes collègues et moi, de voir un employé qui n'était pas bilingue prendre publiquement la parole dans sa langue seconde lors d'événements comme notre assemblée générale[8]. »
Voilà l'exemple frappant d'une entreprise qui intègre le bilinguisme comme valeur organisationnelle.

7 Marc Leblanc, *Retombées économiques de la présence des francophones dans le sud-est du Nouveau-Brunswick*, rapport final, Petit-Rocher, Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick, 2009, p. 25. Version en ligne (www.sanb.ca/FileSystem/id/158) consultée le 31 mars 2012.

8 Dans le présent chapitre, à moins d'indications contraires, les personnes citées ont été recueillis lors d'entretiens réalisés par courriel ou par téléphone entre le 16 décembre 2011 et le 31 mars 2012.

L'ADN LINGUISTIQUE D'UNE ENTREPRISE, ÇA SE MODIFIE

Il peut sembler difficile pour une entreprise d'intégrer la dualité linguistique dans sa culture organisationnelle. Néanmoins, une rencontre tenue le 24 janvier 2012 entre le commissaire aux langues officielles et deux représentants de Rogers Communications a permis de conclure que l'entreprise torontoise fait des efforts importants, depuis plusieurs années, pour fonctionner en français et en anglais dans plusieurs régions du Canada.

Pour satisfaire les besoins des clients et des employés du Québec, du Nouveau-Brunswick et de certaines parties de l'Ontario, quelle que soit la langue officielle de leur choix, l'entreprise a créé un comité spécifiquement chargé d'établir des règles et des procédures sur le plan linguistique, puis d'en vérifier la mise en œuvre. Par exemple, « qu'il s'agisse d'un nouveau produit, de l'arrivée d'un nouveau représentant, etc., [la règle veut] que toute la documentation soit dans les deux langues, explique Garrick Tiplady, premier vice-président, Expérience client, chez Rogers Communications. Cela comprend les outils de référence mis à la disposition de tous les représentants » [traduction].

Pour relever le défi de la dualité linguistique, l'entreprise canadienne de télécommunications a aussi pris soin d'établir certains de ses centres d'appels dans des municipalités où il existe une main-d'œuvre bilingue. Certaines entreprises déplorent parfois la difficulté à recruter du personnel capable de parler français et anglais, mais, selon M. Tiplady, Rogers Communications n'a pas eu de difficulté à le faire. « Offrir des services dans les deux langues fait partie de l'ADN de la compagnie; c'est tout simplement comme ça qu'on fait des affaires dans un pays bilingue » [traduction], conclut M. Tiplady.

COMME UNE SECONDE NATURE

Mountain Equipment Co-op, une coopérative de plein air de plus de 3,5 millions de membres, a compris que la dualité linguistique est une valeur canadienne fondamentale. Un des objectifs de la coopérative consiste à « obtenir le respect de ses membres francophones afin que ces derniers se reconnaissent dans leur coopérative, qu'ils se l'approprient »[9]. Mountain Equipment Co-op veille d'abord à ce qu'au moins un préposé capable de parler français soit toujours présent dans les magasins situés à l'extérieur du Québec. La coopérative a aussi pris des mesures pour qu'une partie du personnel de son siège social, situé à Vancouver, soit bilingue et puisse répondre correctement aux attentes de ses clients et employés francophones. Mountain Equipment Co-op s'assure enfin que les emballages de tous ses produits présentent une information de qualité tant en français qu'en anglais. La coopérative a également créé un dictionnaire illustré bilingue, le *Petit MEC*[10], qui permet au lecteur

9 Mountain Equipment Co-op, *Francisation : l'approche MEC*, 2012. Version en ligne (www.mec.ca/AST/ContentPrimary/AboutMEC/AboutOurCoOp/Francisation.jsp) consultée le 31 mars 2012.

10 Mountain Equipment Co-op, *Francisation : l'approche MEC*.

de se familiariser avec les termes du matériel d'activités de grande nature. L'Office québécois de la langue française a d'ailleurs intégré plusieurs termes du *Petit MEC* à son *Grand dictionnaire terminologique*.

« Travailler dans les deux langues, c'est vraiment une seconde nature pour nous, affirme David Labistour, président-directeur général de Mountain Equipment Co-op. Nous le faisons depuis si longtemps que nous n'en discutons même plus. Nous n'y pensons même plus. Cela fait partie de l'entreprise. Lorsque nous adoptons un nouveau produit, ajoutons quelque chose dans le site Web ou menons des activités de marketing, nous employons les deux langues, sans y penser, simplement parce que c'est ainsi que nous procédons. Chacune des communautés linguistiques du Canada mérite d'être traitée avec respect, de conclure M. Labistour. Si l'on établit ce principe dès le départ, tout le reste en découle. » [traduction]

UN PAS À LA FOIS

Le virage vers la dualité linguistique peut paraître intimidant, mais il ne devrait pas l'être, explique Peter Robinson, président-directeur général de la Fondation David Suzuki et ancien chef de la direction de Mountain Equipment Co-op. « Pour commencer, il faut affirmer l'importance de faire en sorte que toutes les régions du Canada soient représentées dans l'entreprise, et le fait qu'il est impossible d'avoir une activité nationale si certaines parties du pays sont absentes. Une fois ce principe accepté et compris, on peut parler de ce qu'il faut pour représenter toutes les régions. Pour faire des affaires au Québec et dans les communautés francophones, il faut parler français. Il vous appartient donc d'acquérir la capacité de servir les gens dans la langue officielle de leur choix. » [traduction]

Selon M. Robinson, le reste n'est qu'une question de logistique. Il ajoute qu'il est inutile de faire paniquer les gens, de donner l'impression que tous devront devenir bilingues. Chaque organisation doit déterminer rapidement jusqu'à quel point elle devra être en mesure d'utiliser les deux langues officielles. Cela peut vouloir dire que les gestionnaires au Québec devront connaître le français; ou qu'en permanence, au moins un employé sera bilingue dans les succursales ou les magasins situés dans des villes majoritairement anglophones comme Vancouver, ou que des spécialistes linguistiques seront embauchés par le siège social pour produire des documents en français.

« Les cadres supérieurs doivent également faire preuve d'engagement et de leadership et mieux connaître leur langue seconde, affirme M. Robinson. Pour ce faire, ils doivent l'utiliser le plus possible et transmettre le message que l'organisation appuiera ceux et celles qui veulent devenir bilingues. »

Selon ce Britanno-Colombien qui a appris le français à l'âge adulte au Rwanda et à Chicoutimi, « les entreprises ne font pas suffisamment d'efforts pour soutenir le bilinguisme. La dualité linguistique ne veut pas dire qu'il faut tout accomplir d'un seul coup. Il s'agit d'adopter l'attitude d'en faire un peu plus tous les jours » [traduction].

QUI COOPÈRE GAGNE

Les entreprises peuvent aussi relever le défi du bilinguisme en coopérant les unes avec les autres. Par exemple, en 2007, 11 compagnies d'assurances basées dans la région de Québec-Chaudière-Appalaches ont décidé de développer collectivement leurs capacités en langue anglaise. Voilà l'un des principaux objectifs de la mise sur pied du Centre de développement en assurances et services financiers, un organisme sans but lucratif.

« La situation a fortement changé dans l'industrie québécoise de l'assurance et des services financiers dans notre région, particulièrement à Québec et à Lévis, note Gilles Juneau, directeur général du Centre. Il y a 20 ans, tout s'y passait en français. Mais avec l'achat d'entreprises de l'extérieur du Québec par certains de nos membres et leur entrée dans de nouveaux marchés géographiques, le secteur doit désormais servir un nombre important de clients anglophones et faire affaire avec des partenaires qui ne connaissent pas toujours le français. »

Pour relever les nouveaux défis linguistiques auxquels elles font face, les entreprises du secteur ont toutes pris des mesures individuelles, souligne M. Juneau. Cependant, elles ont fait appel au Centre « parce qu'il leur fallait travailler de concert pour susciter l'émergence d'une relève vraiment bilingue dans une région aussi francophone que celle de Québec ».

Pour pourvoir les 30 p. 100 de postes bilingues que l'industrie créera à Québec ou à Lévis dans les années à venir, le Centre travaille avec l'Université Laval et les cégeps de la région pour que ces établissements offrent en anglais plus de cours spécialisés en assurance ou en finance. Le Centre appuie aussi la création de stages permettant à de jeunes étudiants francophones d'apprendre leur futur métier dans un milieu anglophone. Enfin, il a récemment entrepris l'élaboration d'une série de cours en ligne qui serviront à former les employés de centres d'appels qui emploient un vocabulaire très technique en anglais. « Seul un regroupement était en mesure de s'offrir une solution comme celle-là », conclut Gilles Juneau.

LES ENTREPRISES SOUTENUES PAR LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

D'autres entreprises canadiennes et internationales se distinguent par les efforts qu'elles déploient, au quotidien, pour répondre aux besoins et aux attentes des francophones et des anglophones du pays. Plusieurs autres encore cherchent à accroître leur capacité à fonctionner dans les deux langues officielles. En outre, de nombreuses petites et moyennes entreprises et de grandes sociétés passeraient certainement à l'action si elles étaient plus conscientes des avantages de la dualité linguistique ou de la possibilité de mieux répondre aux attentes des clients francophones et anglophones, et ce, sans nécessairement apporter des changements radicaux à leurs pratiques.

C'est pourquoi il importe que le gouvernement du Canada continue de soutenir la prise en compte de la dualité linguistique par les entreprises canadiennes et par les entreprises étrangères établies au pays. Les institutions fédérales, au premier chef Industrie Canada et Patrimoine canadien, devraient notamment s'assurer que certains projets mis en œuvre avec leur aide pour renforcer la place du français et de l'anglais dans le milieu des affaires sont repris dans d'autres coins du Canada, comme le programme Aide aux entreprises du Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale.

Le gouvernement fédéral ne semble pas hésiter à appuyer les entreprises canadiennes quand vient le temps, pour elles, d'acquérir certaines compétences clés leur permettant de se procurer un avantage concurrentiel sur les marchés. Il ne devrait donc pas hésiter à les soutenir dans leurs efforts de valorisation et de promotion de la dualité linguistique au Canada et dans le monde. Tant l'économie du pays que les consommateurs y gagneront.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande au ministre de l'Industrie de créer un mécanisme d'appui pour inciter les entreprises canadiennes à développer leur capacité de fonctionner et d'offrir des services dans les deux langues officielles.

CHAPITRE 4
LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

Le chapitre qui suit présente d'abord une analyse des plaintes reçues en 2011-2012 par le Commissariat aux langues officielles. Il aborde ensuite des enquêtes et des vérifications réalisées par le Commissariat cette année ainsi que deux recours judiciaires dans lesquels le commissaire est intervenu. Enfin, il révèle les résultats d'une série de rencontres organisées par le Commissariat pour mieux comprendre comment 13 institutions fédérales ayant des bureaux dans la région de la capitale nationale[1] s'y prennent pour y renforcer la dualité linguistique.

1 Le Commissariat aux langues officielles a visité les 13 institutions fédérales suivantes : l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, la Bibliothèque du Parlement, le Centre national des Arts du Canada, la Chambre des communes, la Commission de la capitale nationale, la Société de Musée canadien des civilisations (qui gère le Musée canadien de la guerre et le Musée canadien des civilisations), le Musée canadien de la nature, le Musée des beaux-arts du Canada, Patrimoine canadien, Rideau Hall, le Sénat et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

LES PLAINTES

En vertu de son mandat, le commissaire aux langues officielles s'assure que les institutions fédérales respectent les droits linguistiques du public et ceux de leurs employés. Parfois, il le fait de façon proactive, par exemple en intervenant auprès des institutions pour qu'elles se conforment à la *Loi sur les langues officielles*. D'autres fois, il enquête à la suite de plaintes portées à son attention.

Des 643 plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles en 2011-2012, 518 (81 p. 100) ont été jugées recevables. Comme le montre le graphique 2, de ce nombre, 341 touchaient les communications avec le public et la prestation des services (partie IV de la *Loi*); 79, la langue de travail (partie V); 45, la promotion du français et de l'anglais (partie VII); et 42, les exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91).

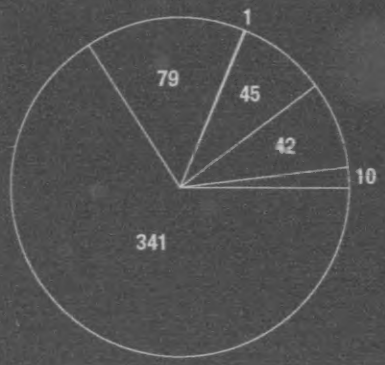
En 2011-2012, près de la moitié (48 p. 100) des incidents ayant mené à des plaintes se sont produits dans la région de la capitale nationale. De ce nombre, quatre fois plus d'incidents sont survenus dans la partie ontarienne que dans la partie québécoise. Outre la région de la capitale nationale, les manquements allégués à la *Loi* ont surtout été constatés en Ontario (15 p. 100), au Québec (11 p. 100) et au Nouveau-Brunswick (7 p. 100).

En 2011-2012, la majorité des plaintes reçues étaient liées à la partie IV de la *Loi* et touchaient les trois domaines suivants : les services en personne (79 plaintes), les services par écrit (63) et les services dans les aéroports (60).

En 2011-2012, le Commissariat a reçu 45 plaintes portant sur la façon dont le gouvernement fédéral et ses institutions respectent leurs obligations en matière de promotion du français et de l'anglais (partie VII), comparativement à 109 plaintes reçues à ce sujet l'année précédente. Il faut dire que la décision d'abolir le questionnaire long du recensement avait à elle seule suscité 84 plaintes. Sans tenir compte de ces dernières, il ressort que le nombre de plaintes liées à la partie VII en 2011-2012 (45) a presque doublé par rapport à 2010-2011 (25).

GRAPHIQUE 2

RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES EN 2011-2012 SELON LES PARTIES DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*



341 : Communications avec le public et prestation des services (partie IV)

79 : Langue de travail (partie V)

1 : Participation équitable (partie VI)

45 : Promotion du français et de l'anglais (partie VII)

42 : Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91)

10 : Autres parties de la *Loi*

LES ENQUÊTES

Les enquêtes qui suivent portent sur des plaintes traitées par le Commissariat aux langues officielles au cours de l'exercice financier 2011-2012. Elles reflètent bien quelques problèmes fréquents auxquels les institutions fédérales doivent s'attaquer.

UNE NOMINATION CONTROVERSÉE

De façon ponctuelle, le gouverneur en conseil fait des nominations afin de pourvoir des postes de premiers dirigeants de sociétés d'État, de membres de tribunaux quasi judiciaires, de sous-ministres et d'agents du Parlement. Le recrutement de candidats à ces postes comporte des défis, notamment parce que les personnes nommées doivent posséder des compétences de haut niveau. Néanmoins, le gouverneur en conseil doit veiller à exercer son pouvoir discrétionnaire selon l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*.

Dans l'exercice de ses responsabilités concernant les processus de nomination par le gouverneur en conseil, le Bureau du Conseil privé doit s'assurer que les exigences linguistiques découlant de la *Loi* sont prises en considération au moment de déterminer le profil linguistique de chaque poste à pourvoir. Les institutions fédérales doivent de leur côté assumer un rôle d'influence pour faire en sorte que les nominations faites par le gouverneur en conseil soient conformes à la *Loi*.

Les résultats de cet exercice devraient bien refléter la nature de chaque poste et l'étendue des responsabilités de son titulaire. Lorsque la maîtrise des deux langues officielles est jugée essentielle à l'exercice des fonctions d'un poste, le Bureau du Conseil privé devrait veiller à ce que le candidat retenu la possède au moment où sa nomination fait l'objet d'une recommandation au gouverneur en conseil.

En s'acquittant adéquatement de ses responsabilités en matière de langues officielles, le Bureau du Conseil privé s'assurerait que chaque nomination effectuée par le gouverneur en conseil concrétise l'engagement du gouvernement fédéral de promouvoir l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

La considération de la dimension linguistique lors d'une nomination par le gouverneur en conseil est un enjeu récurrent. Cette année, le Commissariat a reçu un nombre important de plaintes (43) concernant la nomination du vérificateur général. À l'été 2012, il a terminé son enquête à ce sujet et a remis son rapport final au Bureau du Conseil privé.

LA TERMINOLOGIE POSTALE DANS L'ATLANTIQUE

En 2011-2012, le Commissariat a encore reçu plusieurs plaintes à propos de la capacité de Postes Canada à servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix. La plupart de ces plaintes concernaient l'absence de services offerts aux bureaux de poste et aux comptoirs postaux gérés par des tiers agissant au nom de l'institution.

Habituellement, Postes Canada réagit avec vigueur quand on l'informe d'un problème potentiel. Par exemple, en janvier 2011, le Commissariat a reçu une plainte à l'effet qu'un bureau de poste situé à Moncton, au Nouveau-Brunswick, n'offrait pas des services téléphoniques de qualité égale en français

et en anglais. Selon la plainte, un employé de Postes Canada avait répondu à des questions en se servant de la terminologie postale anglaise plutôt que française.

Cette plainte a amené le Commissariat à intervenir auprès de Postes Canada, qui a pris cet incident au sérieux. Un examen a permis à l'institution de constater que son personnel ne connaissait ou n'utilisait pas toujours les expressions postales françaises. Pour remédier à ce problème, Postes Canada a créé un glossaire bilingue de la terminologie postale courante. L'institution a ensuite distribué ce glossaire à tous les employés des bureaux de poste bilingues de l'Atlantique.

LES BESOINS EN BIENS IMMOBILIERS DES COMMUNAUTÉS

En 2009, la Fédération franco-ténoise s'est plainte au Commissariat que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada n'avaient pas considéré la Fédération comme un acheteur prioritaire lors de la vente d'un édifice fédéral excédentaire situé à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest. Le commissaire a considéré la plainte comme étant fondée et a notamment recommandé que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada établisse des directives claires pour s'assurer que les besoins des communautés de langue officielle[2] sont considérés lors de la vente ou du transfert d'un bien immobilier fédéral excédentaire[3].

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est en train d'élaborer une directive qui prendra en considération les besoins des communautés de langue officielle pour favoriser leur développement et épanouissement.

À la suite du rapport de l'enquête réalisée par le Commissariat au sujet de cette plainte, la haute direction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a réagi en faisant des efforts importants, en 2011-2012, pour trouver des locaux répondant aux besoins de la Fédération franco-ténoise.

LA DÉSIGNATION LINGUISTIQUE DES POSTES

Dans la fonction publique fédérale, certains postes sont désignés bilingues et d'autres, unilingues. L'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* édicte que les institutions fédérales doivent exercer cette désignation avec objectivité, notamment en tenant compte des tâches précises que le titulaire d'un poste devra accomplir.

Le commissaire aux langues officielles a maintes fois souligné que sous-estimer les exigences linguistiques relatives à un poste peut engendrer des problèmes. Pourtant, année après année, de nombreuses institutions continuent d'évaluer les exigences linguistiques des postes sans faire preuve de la rigueur requise.

Santé Canada compte parmi ces institutions. Ainsi, par le passé, le Commissariat a reçu des plaintes selon lesquelles la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de ce ministère n'a pas établi les profils linguistiques de ses postes de manière objective. Cette année, il a reçu trois plaintes additionnelles à ce sujet.

2 Dans l'ensemble de ce chapitre, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont désignées par l'expression abrégée « communautés de langue officielle ».

3 Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2010-2011 : Du leadership, de l'action, des résultats*, Ottawa, 2011, p. 48. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/ar_ra_2010_11_p9_f.php) consultée le 31 mars 2012.

Santé Canada soutenait que la clientèle de la Direction générale est unilingue anglaise, restreinte et identifiable, et que cela justifie le profil « anglais essentiel » des postes qui s'y trouvent. Les enquêtes du Commissariat ont cependant montré que cette désignation linguistique ne tenait pas compte de toutes les tâches que les titulaires de ces postes devaient accomplir auprès du public. Santé Canada a donc rehaussé le profil linguistique de quatre postes, et une enquête est en cours concernant un cinquième poste.

DROIT DE VOTE ET LANGUES OFFICIELLES

Le Commissariat intervient depuis plusieurs années auprès d'Élections Canada pour que cette institution résolve les problèmes auxquels font parfois face les membres des communautés de langue officielle le jour d'un scrutin. Cependant, ces difficultés perdurent.

Les dernières élections fédérales ont eu lieu le 2 mai 2011. Cette fois encore, certains Canadiens n'ont pas été en mesure d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Cette situation a entraîné le dépôt de 26 plaintes.

Le commissaire aux langues officielles est conscient du fait que le recrutement de personnel bilingue pose un défi de taille dans de nombreux bureaux de vote. Néanmoins, chaque électeur devrait pouvoir exercer son droit de vote en français ou en anglais. Pour ce faire, Élections Canada devrait considérer la connaissance des deux langues officielles comme un critère incontournable pour embaucher certains des travailleurs électoraux affectés à un bureau de vote.

De plus, le bilinguisme des fonctionnaires électoraux recrutés à partir des listes remises à Élections Canada par les partis politiques a une incidence directe sur la qualité des services bilingues offerts dans les divers bureaux de scrutin du pays. Bien que les partis soient libres de dresser ces listes comme ils le souhaitent, le fait d'y inscrire des personnes capables de s'exprimer dans les deux langues officielles peut faire une grande différence dans la capacité des francophones et des anglophones à exercer leur droit de vote dans la langue officielle de leur choix.

Le prochain scrutin fédéral aura lieu dans quelques années. Le commissaire s'attend à ce que des progrès importants aient été réalisés d'ici là.

LES SITES WEB DE L'ARMÉE CANADIENNE

Récemment, le Commissariat a traité différentes plaintes quant à la place accordée au français et à l'anglais dans les sites Web de l'Armée canadienne, une entité des Forces canadiennes au sein de la Défense nationale. Ces plaintes, de même que la publication de la *Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites internet de la Défense nationale*, ont amené l'Armée canadienne à procéder à l'examen du contenu de ses sites Web.

Cette revue a permis à l'Armée canadienne de détecter la présence de nombreuses lacunes, et les webmestres ont réalisé un travail important pour les corriger. Grâce à ces efforts, l'égalité du français et de l'anglais est devenue une plus grande préoccupation dans les sites Web de l'Armée canadienne. Le Commissariat a ainsi pu clore l'enquête portant sur deux des plaintes reçues.

Le Commissariat encourage le recours à cette bonne pratique par deux autres composantes des Forces canadiennes (la Marine royale canadienne et l'Aviation royale canadienne), qui sont aux prises avec des problèmes similaires.

PASSEPORT CANADA VA AU-DELÀ DE SES OBLIGATIONS

Le Commissariat a communiqué avec Passeport Canada à la suite d'une plainte déposée au printemps 2011 au sujet de l'absence de services en français au bureau des passeports de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. En vertu du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, le bureau de St. John's n'a pas l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Néanmoins, en septembre 2011, Passeport Canada a démontré son engagement à poursuivre l'amélioration des services offerts aux communautés de langue officielle. Tirant profit de la présence d'employés capables de parler français et anglais à son bureau de St. John's, l'agence l'a officiellement désigné bilingue. Cette initiative exemplaire permettra de mieux servir les quelque 2 000 francophones de Terre-Neuve-et-Labrador.

Le commissaire encourage Passeport Canada à continuer sur cette lancée et à aller au-delà des obligations énoncées dans le *Règlement*. Ainsi, il serait souhaitable que l'institution encourage ses autres bureaux, notamment ceux de Toronto, à adopter des solutions semblables afin d'améliorer la prestation de services en français.

LES VÉRIFICATIONS

AIR CANADA

En 2010, le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification pour évaluer les services offerts en français et en anglais par Air Canada dans ses centres d'appels, à bord des vols dont les trajets sont désignés bilingues et dans les aéroports où le transporteur a des obligations linguistiques. La vérification a révélé que, pour être en mesure de respecter l'égalité du français et de l'anglais, le principal transporteur aérien du pays devra transformer sa culture organisationnelle et revoir en profondeur l'aménagement de ses services bilingues.

D'abord, les gestionnaires et le personnel de l'organisation connaissent souvent mal les obligations de la Société en matière d'offre active et de prestation de services bilingues. Ensuite, il existe des programmes de formation linguistique et de maintien de l'acquis chez Air Canada et Jazz, transporteur contractuel d'Air Canada, mais ils ne suffisent pas à répondre adéquatement aux besoins des employés et, par conséquent, à ceux du public voyageur. Par exemple, la capacité bilingue des agents n'est pas suffisante dans plusieurs aéroports. Enfin, Air Canada n'a pas établi de mécanismes de surveillance pour mesurer le rendement de Jazz en matière de prestation de services bilingues.

À la lumière de ces constats, le commissaire aux langues officielles a remis à Air Canada, au printemps 2011, un rapport de vérification contenant 12 recommandations. En réponse, le transporteur a produit un plan d'action, dont les mesures et les échéances proposées sont globalement

satisfaisantes. Au moment même de la diffusion du rapport de vérification, en septembre 2011, Air Canada a publié son *Plan d'action linguistique d'Air Canada : Communications avec le public et prestation de services : 2011-2014*, et a produit le document *Langues officielles à Air Canada-Politique et directives*.

Toutefois, le transporteur aérien devrait revoir la suite qu'il entend donner à la recommandation 11, qui porte sur l'importance de consulter les communautés de langue officielle.

Puisque le Commissariat continue de recevoir des plaintes à propos d'Air Canada, il serait important que le transporteur suive sans délais toutes les recommandations contenues dans le rapport de vérification.

PARCS CANADA

En 2011-2012, le Commissariat a mené une vérification pour déterminer dans quelle mesure Parcs Canada offre des services de qualité égale en français et en anglais à ses visiteurs.

En effet, Parcs Canada devra pallier diverses lacunes. L'agence devra notamment améliorer la gestion de son programme des langues officielles en se dotant d'un cadre de responsabilisation et d'un nouveau plan d'action assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de comptes. Elle devra également examiner l'aménagement et la prestation de ses services bilingues dans le cadre de ses activités et de ses programmes d'interprétation.

Néanmoins, la vérification a révélé qu'il existe des points forts dans la conduite de Parcs Canada en matière de langues officielles. Par exemple, les membres de la haute direction ont fait preuve de leadership en élaborant le document *Le service Parcs Canada – Normes de service de qualité pour vous*, qui aborde l'importance d'accueillir les visiteurs en français et en anglais. Aussi, l'agence offre à tous les employés une formation obligatoire leur permettant de connaître leurs obligations en matière d'offre active de services bilingues. Il importe également de souligner les efforts remarquables de Parcs Canada pour offrir aux visiteurs une grande variété de produits de communication de très bonne qualité, en français comme en anglais.

Le commissaire a formulé neuf recommandations pour inciter Parcs Canada à continuer d'améliorer sa capacité à offrir des services de qualité égale en français et en anglais aux visiteurs. Il est satisfait du plan d'action et de l'échéancier établis par l'agence pour répondre à huit d'entre elles.

INDUSTRIE CANADA

De mars à juin 2011, le Commissariat a mené une vérification auprès d'Industrie Canada pour déterminer dans quelle mesure le Ministère satisfaisait aux exigences de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. L'exercice visait les organismes de développement régional d'Industrie Canada (particulièrement l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario), ses bureaux régionaux de l'Est du Canada et son administration centrale, située à Ottawa, en Ontario.

Dans le cadre de la vérification, le Commissariat cherchait notamment à savoir si le Ministère prenait des mesures concrètes ayant un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle. Le

Commissariat tentait aussi de déterminer si ces communautés participaient de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada.

La vérification a démontré que le Ministère est bien engagé dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* et que les progrès accomplis jusqu'à maintenant méritent d'être soulignés. D'ailleurs, Industrie Canada s'acquitte de sa responsabilité en regard de la partie VII notamment en offrant un programme de recherche sur les données socioéconomiques, les grands enjeux et les priorités relatives au développement des communautés de langue officielle.

Par contre, certaines lacunes demeurent en ce qui a trait aux mesures proactives et systématiques prises par le Ministère dans l'application de la partie VII ainsi qu'aux mécanismes visant à favoriser la participation des communautés de langue officielle dans l'élaboration et l'orientation des programmes les touchant directement.

Le commissaire a donc formulé six recommandations dont la prise en compte permettra à Industrie Canada d'améliorer sa capacité à appliquer la partie VII de la *Loi*. En général, il est satisfait des mesures que le Ministère envisage prendre pour mettre en œuvre ces recommandations. Le commissaire considère néanmoins que certaines mesures pourraient être plus précises afin de répondre aux recommandations 4 et 5.

LES RECOURS JUDICIAIRES

THIBODEAU C. AIR CANADA

En 2010, Michel et Lynda Thibodeau intentaient un recours en Cour fédérale pour forcer Air Canada à résoudre de manière durable les problèmes qui nuisent à sa capacité et à celle de Jazz, transporteur contractuel d'Air Canada, à respecter les droits des voyageurs francophones. Dans le cadre de ce recours, le commissaire aux langues officielles a agi à titre d'intervenant.

Air Canada a admis avoir été incapable de servir les Thibodeau en français à quelques reprises. L'institution a cependant nié l'existence d'un problème systémique. Elle a de plus plaidé qu'en vertu de la Convention de Montréal, une entente internationale incorporée au droit canadien par le truchement de la *Loi sur le transport aérien*, elle n'avait pas à verser de dommages pour ses infractions à la *Loi sur les langues officielles* sur les vols internationaux.

La Cour fédérale a rendu son jugement le 13 juillet 2011. Elle a d'abord confirmé le statut quasi constitutionnel de la *Loi sur les langues officielles*. En cas de conflit, elle prévaut donc sur la Convention de Montréal. Le tribunal a aussi jugé qu'Air Canada et Jazz n'ont pas développé les réflexes pour assurer de façon proactive le respect des droits linguistiques du public voyageur.

Par conséquent, la Cour fédérale a ordonné à Air Canada d'envoyer une lettre d'excuses et de payer des dommages de 12 000 $ aux Thibodeau. Le tribunal a aussi ordonné au transporteur de déployer tous les efforts nécessaires pour respecter la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* relative aux services au public, et de mettre en place un système de surveillance pour mieux cerner, documenter et quantifier l'ampleur de ses manquements possibles en matière de langues officielles.

Air Canada a décidé d'en appeler de cette décision en septembre 2011. La Cour d'appel fédérale, qui a entendu cette cause en avril 2012, devrait rendre son jugement d'ici à la fin de l'année 2012.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES C. CBC/RADIO-CANADA

En août 2010, le commissaire aux langues officielles a présenté un recours contre CBC/Radio-Canada à la Cour fédérale. Ce recours faisait suite à la réception de 876 plaintes concernant la décision du radiodiffuseur de procéder à d'importantes compressions budgétaires visant sa station de radio de Windsor, en Ontario. À l'issue d'une enquête, le commissaire avait conclu que l'institution fédérale n'avait pas respecté les obligations que lui impose la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, en ne tenant pas compte des répercussions de sa décision sur le développement et l'épanouissement de la communauté francophone du Sud-Ouest de l'Ontario.

Le recours visera d'abord à déterminer si CBC/Radio-Canada a contrevenu aux exigences de la *Loi*. Il servira aussi à établir si le commissaire peut mener des enquêtes sur des plaintes déposées à l'encontre de CBC/Radio-Canada ou si, comme le prétend le diffuseur public, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes est le seul organisme habileté à enquêter sur ses activités.

La Cour fédérale a tenu une audience sur la question de la juridiction du commissaire en avril 2012. Si elle lui donne raison, elle entendra les parties d'ici à la fin de l'année au sujet des obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la partie VII de la *Loi*.

DES RENCONTRES AVEC LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

Les institutions fédérales doivent agir vigoureusement pour transformer le Canada en un endroit où le français et l'anglais coexistent sur un pied d'égalité, où les francophones et les anglophones entretiennent un dialogue ouvert et où la fierté de vivre dans un pays officiellement bilingue transparaît au quotidien. Plusieurs des 13 institutions rencontrées par le Commissariat aux langues officielles cette année dans le cadre de l'examen du parcours du voyageur dans la capitale du Canada l'ont bien compris et sont passées à l'action.

Même si les initiatives dont il est question dans les pages suivantes ne constituent pas des mesures positives favorisant l'utilisation des deux langues officielles au sens de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, elles ont en général pour effet de renforcer la dualité linguistique dans la société canadienne.

LA DUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Pour être des catalyseurs crédibles et efficaces du renforcement du français et de l'anglais dans la société canadienne, les institutions fédérales doivent consolider la dualité linguistique en leur sein même.

Certaines des 13 institutions rencontrées cette année l'ont fait en établissant un cadre linguistique dans lequel doit s'inscrire chacune de leurs activités. Par exemple, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a adopté une politique qui définit clairement les droits et obligations linguistiques que la *Loi* accorde et impose aux employés de ses bureaux administratifs. Malheureusement, les tiers qui transigent avec le public pour le compte de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ne semblent pas déployer de tels efforts de promotion de façon systématique.

Il ne suffit pas qu'une politique existe. Encore faut-il la communiquer à toutes les personnes concernées. Par exemple, en 2011-2012, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa a publié des articles dans son bulletin

Contact pour rappeler à son personnel qu'il doit servir les voyageurs dans la langue officielle de leur choix. L'institution est aussi consciente des difficultés éprouvées par ses tiers en matière de langues officielles. Pour les sensibiliser à l'importance de promouvoir la dualité linguistique, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa a inséré une clause linguistique à leurs contrats. L'institution continue également de surveiller la qualité des services bilingues offerts au public de l'aéroport, et ce, de façon régulière.

De son côté, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada continue de consolider la dualité linguistique en préparant des activités et en se servant d'outils comme le bulletin *Dialogue*, qui présente notamment des ressources et des astuces permettant aux employés de travailler plus efficacement dans les deux langues officielles et d'accroître leur connaissance du français ou de l'anglais. Bien que Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada ait mis un grand nombre d'outils sur les langues officielles à la disposition de ses employés, l'institution aurait avantage à trouver des façons novatrices de susciter l'engagement de ses gestionnaires envers les langues officielles.

Les institutions fédérales, comme leurs employés, ont aussi parfois besoin d'information au sujet des langues officielles. Patrimoine canadien compte parmi les principaux acteurs capables de les appuyer en cette matière. Ses outils, comme le *Guide à l'intention des institutions fédérales* : Loi sur les langues officielles - *Partie VII (Promotion du français et de l'anglais* ou le *Bulletin 41-42,* soutiennent les institutions fédérales dans l'adoption d'approches susceptibles de favoriser l'égalité du français et de l'anglais et l'épanouissement des communautés de langue officielle. Patrimoine canadien appuie aussi les institutions d'autres façons, par exemple en les aidant à organiser des consultations avec les communautés de langue officielle. Cela dit, il serait souhaitable que le Ministère fasse davantage pour soutenir les efforts des employeurs distincts en matière de dualité linguistique.

Plusieurs institutions rencontrées par le Commissariat cette année renforcent la dualité linguistique en veillant à ce que leurs employés acquièrent et maintiennent des connaissances dans leur deuxième langue officielle. Par exemple, la Chambre des communes a créé son propre centre de formation en langue seconde, qui permet à la fois aux employés de cette institution et aux élus d'améliorer leurs compétences dans leur deuxième langue officielle. Pour sa part, la Société du Musée canadien des civilisations veille à valider, tous les cinq ans, les compétences linguistiques des employés occupant un poste désigné bilingue.

Certaines institutions fédérales sont conscientes du fait que le renforcement de la dualité linguistique repose sur une bonne connaissance de la situation actuelle. Ainsi, quelques-unes, comme la Commission de la capitale nationale, le Musée canadien de la nature et le Musée des beaux-arts du Canada, ont mené au cours des cinq dernières années des sondages à l'interne pour évaluer le taux de satisfaction de leurs employés à l'égard des mesures prises pour favoriser l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Puisque les deux musées ne participent pas au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (une enquête trisannuelle qui vise notamment à évaluer le taux de satisfaction des employés quant à la possibilité de se servir de la langue officielle de leur choix en milieu de travail), il s'agit là d'une mesure exemplaire.

Comme le commissaire aux langues officielles le soulignait dans son rapport annuel de 2010-2011, les institutions fédérales ne doivent pas se contenter des résultats du Sondage pour agir au chapitre de la dualité linguistique. Pour consolider la dualité linguistique dans la fonction publique, il est essentiel de reconnaître les efforts des employés et des dirigeants qui s'affairent chaque jour à créer un environnement où le français et l'anglais sont sur un pied d'égalité. La Société du Musée des civilisations et la Commission de la capitale nationale comptent parmi les institutions qui en sont conscientes. La première a entrepris de soutenir la prise en compte de la dualité linguistique par ses dirigeants en faisant de celle-ci l'un des critères d'évaluation de la qualité de leur travail. Quant à la seconde, elle a créé un Prix d'excellence en langues officielles, remis à un employé dont le travail et les comportements favorisent l'avancement de la dualité linguistique.

LA DUALITÉ LINGUISTIQUE DANS LA SOCIÉTÉ CANADIENNE

Pour que tous les Canadiens vivent la dualité linguistique, les institutions fédérales doivent la renforcer dans la société. Certaines des 13 institutions rencontrées cette année par le Commissariat prennent des mesures intéressantes en ce sens.

Avant d'entreprendre une activité, toute institution devrait chercher à évaluer son incidence sur la perception des Canadiens envers la dualité linguistique ou sur la manière dont ils en font l'expérience. Le Sénat semble avoir développé un réflexe de ce type. Après avoir analysé l'effet que le recours à un média social plutôt qu'à un autre aurait sur la dualité linguistique, il a adopté une stratégie de diffusion dans les médias sociaux conforme à la *Loi sur les langues officielles*.

Certaines institutions se distinguent par la qualité des mesures qu'elles prennent pour renforcer la dualité linguistique. Par exemple, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada sait tirer profit de l'important réseau de bureaux de Service Canada à travers le pays : En septembre 2011, il a mis le Portail linguistique du Canada en vedette dans tous les bureaux de Service Canada, une mesure lui permettant de rejoindre près d'un million de personnes.

De leur côté, le Musée des beaux-arts du Canada, le Centre national des Arts du Canada et Rideau Hall s'assurent que le français et l'anglais sont en tout temps traités sur le même pied d'égalité. D'abord, le Musée des beaux-arts du Canada cherche à accorder la même place aux deux langues officielles dans ses expositions au pays et à l'étranger, même si, dans certains cas, elle n'a pas l'obligation de le faire en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Ensuite, le Centre national des Arts du Canada s'assure d'offrir une programmation francophone et anglophone de qualité égale. Il envoie également de la documentation à propos de ses programmes d'éducation artistique dans toutes les écoles de la région de la capitale nationale. Enfin, la culture organisationnelle qui prévaut à Rideau Hall veut que chaque événement y soit systématiquement tenu dans le plein respect des deux langues officielles.

Quant au Centre d'accueil des visiteurs de la Bibliothèque du Parlement, où la plupart des visiteurs se rendent pour effectuer des réservations de visites des édifices parlementaires, il fait

systématiquement l'offre active visuelle et verbale des services dans les deux langues officielles. Aussi, la Bibliothèque du Parlement mène des campagnes de recrutement et affiche des emplois offerts à Ottawa au sein des communautés francophones et anglophones. Plusieurs offres d'emploi s'adressent aux jeunes Canadiens bilingues, par exemple dans le cadre du Programme des guides parlementaires.

Le renforcement de la dualité linguistique exige des efforts importants, qui ne portent pas toujours leurs fruits du premier coup. Il importe donc que les institutions cherchent à comprendre ce qu'elles font de bien et de moins bien en cette matière. Quelques-unes réalisent un bon suivi des mesures prises. Par exemple, le Sénat invite toutes les personnes ayant comparu devant un comité à indiquer, par voie de sondage électronique, si elles sont satisfaites de la façon dont leur préférence linguistique a été respectée. La Société du Musée des civilisations surveille aussi son rendement en mesurant le niveau de satisfaction de ses clients par le biais de questionnaires.

Si ces deux institutions ont trouvé le moyen d'évaluer leurs efforts en matière de prestation de services bilingues, d'autres pourraient également le faire.

LA RÉUSSITE N'A RIEN DE FORTUIT

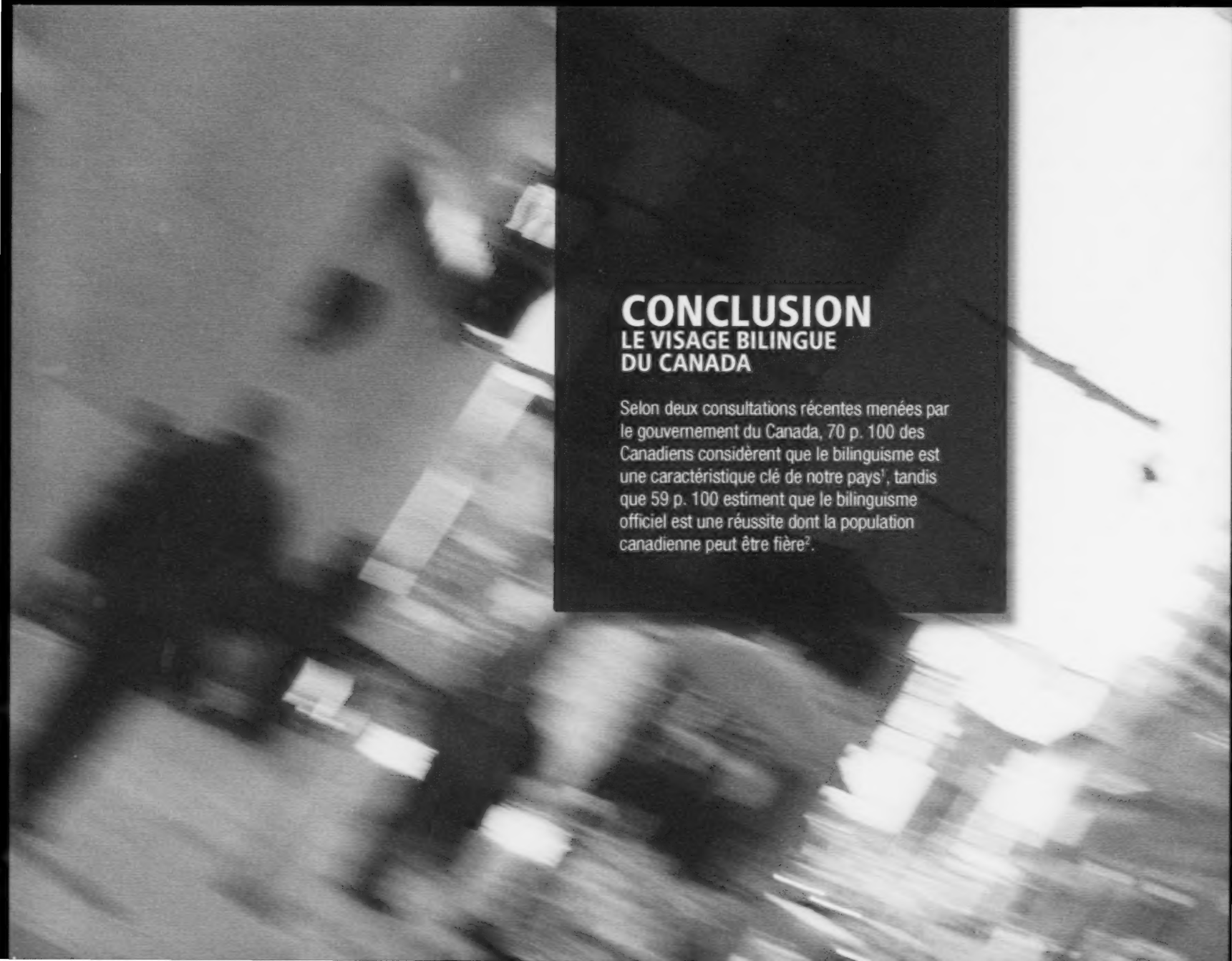
À la suite de rencontres avec 13 institutions en 2011-2012, le Commissariat aux langues officielles a conclu que ces institutions prennent différentes mesures qui ont pour effet de consolider la dualité linguistique au sein même du gouvernement fédéral.

Quelques-unes réussissent particulièrement bien à ce chapitre. Elles sont parvenues à instaurer une culture forte de respect de la dualité linguistique et ont su systématiser leurs pratiques afin de renforcer l'égalité de statut du français et de l'anglais. Leur engagement en faveur du bilinguisme officiel est continu.

Pour refléter l'importance qu'accordent les Canadiens à la dualité linguistique, toutes les institutions fédérales devraient redoubler d'ardeur et chercher de nouvelles manières d'augmenter la visibilité de nos deux langues officielles et, ainsi, de les célébrer.

PLAINTES RECEVABLES EN 2011-2012, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR PARTIE OU ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

	SERVICE AU PUBLIC	LANGUE DE TRAVAIL	PARTICIPATION ÉQUITABLE	PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	EXIGENCES LINGUISTIQUES	AUTRES	TOTAL
Terre-Neuve-et-Labrador	11	0	0	0	0	0	11
Île-du-Prince-Édouard	2	0	0	0	1	0	3
Nouvelle-Écosse	16	0	1	15	1	0	33
Nouveau-Brunswick	27	6	0	0	3	0	36
Québec	27	15	0	10	2	1	55
Région de la capitale nationale (Québec)	17	18	0	7	7	0	49
Région de la capitale nationale (Ontario)	125	32	0	11	24	8	200
Ontario	66	7	0	2	2	0	77
Manitoba	23	0	0	0	2	0	25
Saskatchewan	1	0	0	0	0	1	2
Alberta	12	0	0	0	0	0	12
Colombie-Britannique	6	1	0	0	0	0	7
Yukon	0	0	0	0	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	0	0	0	1
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
À l'extérieur du Canada	7	0	0	0	0	0	7
TOTAL	**341**	**79**	**1**	**45**	**42**	**10**	**518**



CONCLUSION
LE VISAGE BILINGUE DU CANADA

Selon deux consultations récentes menées par le gouvernement du Canada, 70 p. 100 des Canadiens considèrent que le bilinguisme est une caractéristique clé de notre pays[1], tandis que 59 p. 100 estiment que le bilinguisme officiel est une réussite dont la population canadienne peut être fière[2].

Les quelque 20 millions de Canadiens qui croient que le Canada se définit en partie par la présence sur son territoire de deux grandes communautés linguistiques ne sont pas seuls à penser ainsi. Les recherches de Matthew Hayday, professeur d'histoire à l'University of Guelph, confirment que les étrangers « adhèrent souvent à l'idée que le Canada est un grand pays bilingue ayant l'extraordinaire capacité d'établir un pont entre deux communautés linguistiques importantes du monde. Ils pensent généralement que la dualité linguistique est ce qui définit le Canada fondamentalement et ce que celle-ci accomplit ou pourrait accomplir sur la scène mondiale » [traduction][3].

Depuis l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, il y a un peu plus de 40 ans, la visibilité du français et de l'anglais a atteint un meilleur équilibre au pays. Datant de 1963, les constats généralement négatifs de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme ne sont plus d'actualité. Néanmoins, le Canada a encore du chemin à faire pour arriver à la hauteur de sa réputation et profiter pleinement des avantages que lui confère sa situation linguistique.

Comment faire pour qu'en 2017, 150 ans après la Confédération, on puisse affirmer que le Canada tient pleinement compte du fait que les relations entre ses majorités francophone et anglophone constituent « une question demeurée en permanence au cœur[4] » de son histoire? Que les Canadiens, qu'ils soient bilingues ou non, sont fiers du fait que le français et l'anglais sont entendus dans leur quartier, leur municipalité ou leur région?

D'abord, davantage de Canadiens devraient avoir la possibilité d'apprendre les deux langues officielles de leur pays. En effet, bien que l'objet de la *Loi sur les langues officielles* n'ait jamais été de faire en sorte que tous parlent français et anglais, il n'en demeure pas moins que la maîtrise de ces deux langues constitue une richesse sur le plan individuel. « À l'ère de la mondialisation, connaître plus d'une langue tient plus de la nécessité que du luxe, note Henry Annan, un des jeunes que le commissaire aux langues officielles a rencontrés dans le cadre du forum de discussion tenu à Halifax, en novembre 2011. Apprendre le français, en particulier, m'a toujours paru important parce que celui-ci est parlé sur tous les continents et qu'il donne accès à des cultures extraordinaires. »

Comme le souligne le professeur Hayday, « miser sur les jeunes est la meilleure façon de s'assurer qu'une cohorte importante de Canadiens est en mesure d'établir un pont entre les deux majorités linguistiques du pays. Cela signifie que le gouvernement fédéral a véritablement un rôle important à jouer pour que différentes possibilités stimulantes d'apprendre l'anglais ou le français soient offertes aux jeunes francophones ou anglophones » [traduction].

Le premier ministre du Canada devrait notamment rendre accessibles ces possibilités à toute la population canadienne, en permettant à un plus grand nombre de jeunes de participer à

1 Patrimoine canadien, « Les langues officielles en chiffres », *Rapport sur les Consultations du gouvernement du Canada sur la dualité linguistique et les langues officielles*, février 2008, p. 5. Version en ligne (www.pch.gc.ca/pc-ch/consltn/lo-ol_2008/lord/index-fra.cfm#jmp-lan2) consultée le 31 mars 2012.

2 Jack Jedwab, *Les langues officielles au Canada : sont-elles bien ou mal perçues?*, Montréal, Association d'études canadiennes, 2009, p. 9. Version en ligne (www.acs-aec.ca/pdf/polls/12524225966052-FR.doc) consultée le 31 mars 2012.

3 Dans le présent chapitre, à moins d'indications contraires, les propos des personnes citées ont été recueillis lors d'entretiens réalisés par courriel ou par téléphone entre le 16 décembre 2011 et le 31 mars 2012.

4 Graham Fraser, *Sorry, I don't speak French : Ou pourquoi quarante ans de politiques linguistiques au Canada n'ont rien réglé... ou presque*, Montréal, Boréal, 2007, p. 31.

des échanges linguistiques. De son côté, le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles devrait collaborer avec ses partenaires pour que plus de programmes d'études postsecondaires offrent aux étudiants la possibilité de suivre une partie de leur cours dans leur langue seconde.

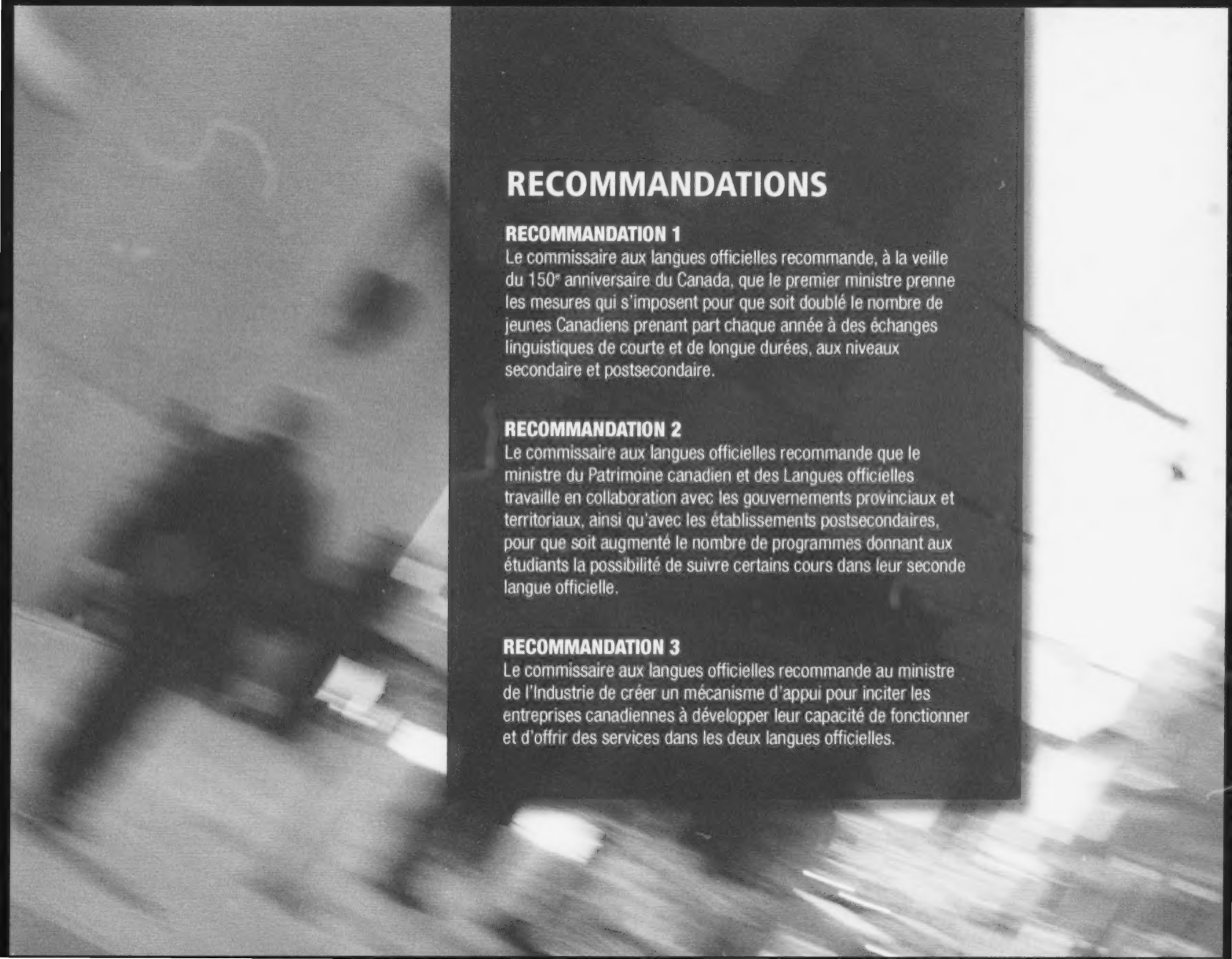
Ottawa sera le point de mire des célébrations qui marqueront le 150e anniversaire de la Confédération, en 2017. D'ici à cet événement, l'ensemble des institutions fédérales et des acteurs économiques de la capitale devrait développer un réflexe du bilinguisme. Le fait de mettre en place un environnement visuel bilingue, d'accueillir systématiquement les Canadiens et les visiteurs en français et en anglais ainsi que de les servir dans la langue officielle de leur choix ne servira pas seulement les intérêts économiques de la capitale. Cela lui permettra aussi de dévoiler au grand jour la personnalité bilingue qu'elle possède déjà. En effet, il s'agira moins, d'ici à 2017, de transformer radicalement Ottawa que d'éventer un secret bien gardé : la capitale du Canada est, plus souvent qu'on ne le croit, en mesure de répondre aux besoins des visiteurs dans la langue officielle de leur choix.

De plus, en s'assurant d'utiliser le français et l'anglais avec leurs clients, en prenant des mesures pour fonctionner dans les deux langues officielles lorsque cela s'impose à l'interne, les milliers d'entreprises canadiennes et étrangères qui font affaire au Canada serviront à la fois leurs intérêts propres et ceux de notre pays. Certaines entreprises en sont conscientes, d'autres moins. Le succès et l'exemple des entreprises qui ont réussi devraient, à court et à moyen termes, inspirer les autres.

Enfin, les institutions fédérales jouent un rôle crucial dans le renforcement de la dualité linguistique d'un bout à l'autre du pays. Toutes doivent ainsi veiller à faire preuve d'un leadership exemplaire en matière de promotion du français et de l'anglais. À cet égard, elles gagnent à suivre l'exemple montré par certaines des 13 institutions fédérales rencontrées cette année par le Commissariat aux langues officielles.

Dans un monde de plus en plus complexe, le Canada ne réalisera son plein potentiel qu'à condition d'exploiter à fond le fait que deux des langues les plus influentes de la planète sont parlées et enseignées sur l'ensemble de son territoire, de respecter les besoins de chacune de ses deux grandes communautés linguistiques et d'encourager le dialogue continu entre francophones et anglophones.

La dualité linguistique est l'une des valeurs fondamentales du Canada et fait partie de son ADN. Il revient donc à tous les Canadiens de l'apprécier, d'en parler et d'en profiter.



RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande, à la veille du 150e anniversaire du Canada, que le premier ministre prenne les mesures qui s'imposent pour que soit doublé le nombre de jeunes Canadiens prenant part chaque année à des échanges linguistiques de courte et de longue durées, aux niveaux secondaire et postsecondaire.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande que le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles travaille en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les établissements postsecondaires, pour que soit augmenté le nombre de programmes donnant aux étudiants la possibilité de suivre certains cours dans leur seconde langue officielle.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande au ministre de l'Industrie de créer un mécanisme d'appui pour inciter les entreprises canadiennes à développer leur capacité de fonctionner et d'offrir des services dans les deux langues officielles.